

ЗАТВЕРДЖЕНО:
ДИРЕКТОР ТОВ «САППОРТ.УА»

/Геря Г.Р./

«25» жовтня 2023 року



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

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

ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

¹Аналогічний 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.

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

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

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

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

⁶Договір міні — договір, за яким кожна із сторін зобов'язується передати другій стороні у власність один товар в обмін на інший товар, що викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), який укладається з Виконавцем шляхом підписання Замовником Заяви на укладення Договору міні встановленого зразка під час передачі Пристрою на діагностику⁵.

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

⁸Негарантійний випадок — вихід з ладу Пристрою, в зв'язку з його механічним пошкодженням, яке сталося внаслідок впливу зовнішніх факторів, падінням, ударом, залиттям рідиною, потраплянням

комах/тварин, тощо, що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою та втрати основної гарантії виробника.

⁹Недоцільність ремонту — випадок, коли вартість ремонту (що включає вартість робіт, вартість деталей, запасних частин та елементів, а також вартість додаткових витрат Виконавця, пов'язаних з наданням послуг) становить 75% і більше вартості Товару, визначеної в розрахунковому документі.

¹⁰Неможливість 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.

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

¹²Однчасна поломка¹⁵ / пошкодження¹⁶ батареї та дисплейного модуля Пристрою — наявність на момент проведення діагностики⁵ Пристрою поломки¹⁰ / пошкодження¹¹ батареї та поломки¹⁰ / пошкодження¹¹ дисплейного модуля Пристрою.

¹³Однчасне залиття та механічне пошкодження¹¹ Пристрою — наявність на момент проведення діагностики⁵ Пристрою залиття Пристрою та пошкодження¹¹ Пристрою.

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

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

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

¹⁷Пошкодження 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).

¹⁸Розрахунковий документ — фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, (в тому числі електронний), виданий продавцем, банком чи фінансовою установою, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт) у мережі магазинів – партнера «COMFY».

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

²⁰Чинність Сервісу — дійсність Сервісу на момент звернення Замовника, що підтверджується сукупністю наступних умов: Сервіс придбано в магазині-партнері «COMFY» або у Виконавця, що підтверджується відповідними документами, Сервіс придбано до техніки, на яку розповсюджується дія Сервісу, на момент звернення Замовника не закінчився строк (термін) його дії (в тому числі й достроково), Сервіс був своєчасно та коректно активований (за наявності вимоги обов'язкової активації Сервісу).

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

²²Обмінний сертифікат / ваучер — документ встановленого зразка на паперовому носії або у вигляді цифрового коду відповідного номіналу, еквівалентного вартості придбаного Сервісу, який надається при виконанні умов відповідного Сервісу та надає Замовнику право на отримання товару вартістю еквівалентною номіналу обмінного сертифіката / ваучера в у мережі магазинів – партнера «COMFY».

СЕРВІС

«ЗАХИСТ ВІД УСІХ ХАЛЕП»

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

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

✓ моноблоки,

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

- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно¹⁴ з Сервісом.

2. Послуги, що включені у вартість придбаного Сервісу:

2.1. Цілодобова телефонна підтримка — надання консультацій Замовнику по телефону, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою. Надається для будь-якого виду Пристрою (надалі за текстом — *Телефонна підтримка*).

2.2. Цілодобова онлайн підтримка — надання дистанційних послуг Замовнику через Інтернет, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою, в тому числі навчання Замовника користування Пристроєм. Надається для будь-якого виду Пристрою (надалі за текстом — *Онлайн підтримка*).

2.3. У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:

Заміна Пристрою на аналогічний¹ — здійснення обміну Пристрою на аналогічний¹ на підставі Договору міни (надалі за текстом — *Заміна гарантійна*).

2.4. У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁸ випадках:

Ремонт Пристрою — усунення пошкоджень¹⁶ Пристрою, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин (надалі за текстом — *Ремонт*);

АБО

Заміна Пристрою на аналогічний¹ — здійснення обміну Пристрою на аналогічний¹ на підставі Договору міни за умови недоцільності⁹ та/або неможливості¹⁰ здійснення Ремонту (надалі за текстом — *Заміна негарантійна*).

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

3. Порядок, умови та строки надання Послуг:

3.1. Умови надання послуг:

3.1.1. Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua.

3.1.2. Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ¹⁸, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника, а у випадку дистанційного надання послуг, — повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі¹⁸, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа¹⁸ та свою контактну інформацію.

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

3.1.4. Діагностика⁵ здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики⁵ 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 діагностики⁵ з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.

3.1.5. Передача Пристрою на діагностику⁵ та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісом, здійснюється безпосередньо в сервісному центрі Виконавця в місті Києві або вказаному Виконавцем перевізнику (в такому випадку транспортування Пристрою здійснюється за рахунок Виконавця).

3.2. Порядок та строки надання послуг:

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

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

3.2.3. **Послуга «Ремонт»** надається один раз протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня проведення діагностики⁵ за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу²⁰,
- негарантійності випадку⁸, що встановлюється в процесі діагностики⁵,
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

3.2.4. **Послуга «Заміна гарантійна»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики⁵ за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу²⁰,
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики⁵,
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні⁶ з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

3.2.5. **Послуга «Заміна негарантійна»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики⁵ за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу²⁰,
- негарантійний випадок⁸, що встановлюється в процесі діагностики⁵,
- недоцільності⁹ та/або неможливості¹⁰ здійснення Ремонту,
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні⁶ з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

4. Гарантії та застереження:

4.1. Гарантії:

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

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

4.2. Застереження:

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

4.2.2. Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

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

4.2.4. **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт» (в незалежності від типу / виду / складності ремонту), або «Заміна гарантійна», або «Заміна негарантійна» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт», або «Заміна гарантійна», або «Заміна негарантійна», вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

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

- виявлення в процесі діагностики⁵ умисного пошкодження¹⁹ Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю¹⁷,
- виявлення в процесі діагностики⁵ втручання третіх осіб²,
- одночасна¹² поломка¹⁵ / пошкодження¹⁶ батареї та дисплейного модуля Пристрою,
- одночасне¹³ zalиття⁷ та механічне пошкодження Пристрою,
- несвоєчасна передача Пристрою Виконавцю, тобто передача Пристрою пізніше ніж через 5 (п'ять) календарних днів з моменту пошкодження¹⁶ Пристрою. При цьому про пошкодження¹⁶ Пристрою Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця протягом 24 годин з моменту пошкодження¹⁶.

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

5. Вартість Сервісу:

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

6. Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

СЕРВІС «МАКСИМАЛЬНИЙ ЗАХИСТ»

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

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

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

- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно¹⁴ з Сервісом.

2. Послуги, що включені у вартість придбаного Сервісу:

2.1. У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів⁴ і поломок¹⁵ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, встановлених Виконавцем (надалі за текстом — *Ремонт гарантійний*);

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат²¹ вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості¹¹ придбаного Пристрою за умови недоцільності⁹ та/або неможливості¹⁰ здійснення Ремонту гарантійного (надалі за текстом — *Обмін гарантійний*).

2.2. У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁸ випадках:

Ремонт Пристрою — усунення пошкоджень¹⁶ Пристрою, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин (надалі за текстом — *Ремонт негарантійний*);

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат²¹ вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості¹¹ придбаного Пристрою за умови недоцільності⁹ та/або неможливості¹⁰ здійснення Ремонту негарантійного (надалі за текстом — *Обмін негарантійний*).

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

Отримання обмінного сертифіката / ваучера²² — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, передбачених п.2.1. та п.2.2. даного Сервісу, 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!

3. Порядок, умови та строки надання Послуг:**3.1. Умови надання послуг:**

3.1.1. Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua.

3.1.2. Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ¹⁸, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника.

3.1.2.1. Умова про необхідність надання Пристрою в повній комплектації, передбаченій виробником, не застосовується в межах надання Виконавцем послуги, передбаченої п.2.3. цього Сервісу.

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

3.1.4. Діагностика⁵ здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики⁵ 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 діагностики⁵ з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.

3.1.5. Передача Пристрою на діагностику⁵ та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісом, здійснюється безпосередньо в сервісному центрі Виконавця в місті Києві або вказаному Виконавцем перевізнику (в такому випадку транспортування Пристрою здійснюється за рахунок Виконавця).

3.2. Порядок та строки надання послуг:

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

- чинність Сервісу²⁰;

- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;

- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки Продавця;

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

3.2.2. Послуга «Обмін гарантійний» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики⁵ за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу²⁰,

- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики⁵,

- недоцільності⁹ та/або неможливості¹⁰ здійснення Ремонту гарантійного;

- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,

- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,

- укладення Замовником Договору міні⁶ з Виконавцем,

- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

- чинності Сервісу²⁰;

- негарантійності випадку⁸, що встановлюється в процесі діагностики;

- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу²⁰;

- негарантійності випадку⁸, що встановлюється в процесі діагностики;

- недоцільності⁹ та/або неможливості¹⁰ здійснення Ремонту негарантійного;

- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;

- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;

- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

3.2.5. У разі якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався за отриманням послуг, передбачених п.2.1. та п.2.2. цього Сервісу, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер²².

3.2.5.1. Для отримання обмінного сертифіката / ваучера²² Замовнику необхідно звернутися до Виконавця у спосіб, передбачений п.3.1.1. цього Сервісу, протягом **30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу** та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

3.2.5.2. 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 / ваучера²². У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими.

3.2.5.3. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера²² та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

3.2.5.4. У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера²², 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.

3.2.5.5. Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера²², шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

3.2.5.6. Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера²² є підписана електронна заява.

4. Гарантії та застереження:

4.1. Гарантії:

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

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

4.2. Застереження:

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

4.2.2. Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

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

4.2.4. **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт гарантійний», або «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»²² протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт гарантійний», або «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»²² вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

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

- виявлення в процесі діагностики⁵ умисного пошкодження¹⁹ Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю¹⁷,
- виявлення в процесі діагностики⁵ втручання третіх осіб²,
- одночасна¹² поломка¹⁵ / пошкодження¹⁶ батареї та дисплейного модуля Пристрою,
- одночасне¹³ залиття⁷ та механічне пошкодження Пристрою,
- несвоєчасна передача Пристрою Виконавцю, тобто передача Пристрою пізніше ніж через 5 (п'ять) календарних днів з моменту пошкодження¹⁶ Пристрою. При цьому про пошкодження¹⁶ Пристрою Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця протягом 24 годин з моменту пошкодження¹⁶.

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.

4.2.6. Надання обмінного сертифіката / ваучера²² 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 / ваучер²² може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину, в якому був придбаний Сервіс (мережа магазинів – партнера «COMFY»).

Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера²² є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

5. Вартість Сервісу:

20% від повної вартості пристрою (без врахування акційних пропозицій), щодо якого купується Сервіс.

6. Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 24 (двадцяти чотирьох) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

СЕРВІС

«РЕМОНТ ВІД SUPPORT.UA 24 МІСЯЦІ ANDROID»

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

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

- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно¹⁴ з Сервісом.

2. Послуги, що включені у вартість придбаного Сервісу:

2.1. У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів⁴ і поломок¹⁵ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, встановлених Виконавцем (надалі за текстом — *Ремонт гарантійний*);

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат²¹ вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості¹¹ придбаного Пристрою за умови недоцільності⁹ та/або неможливості¹⁰ здійснення Ремонту гарантійного (надалі за текстом — *Обмін гарантійний*).

2.2. У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁸ випадках:

Ремонт Пристрою — усунення пошкоджень¹⁶ Пристрою, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин (надалі за текстом — *Ремонт негарантійний*);

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат²¹ вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості¹¹ придбаного Пристрою за умови недоцільності⁹ та/або неможливості¹⁰ здійснення Ремонту негарантійного (надалі за текстом — *Обмін негарантійний*).

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

Отримання обмінного сертифіката / ваучера²² — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, передбачених п.2.1. та п.2.2. даного Сервісу, 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!

3. Порядок, умови та строки надання Послуг:

3.1. Умови надання послуг:

3.1.1. Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua.

3.1.2. Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ¹⁸, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого

надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника.

3.1.2.1. Умова про необхідність надання Пристрою в повній комплектації, передбаченої виробником, не застосовується в межах надання Виконавцем послуги, передбаченої п.2.3. цього Сервісу.

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

3.1.4. Діагностика⁵ здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики⁵ 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 діагностики⁵ з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.

3.1.5. Передача Пристрою на діагностику⁵ та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісом, здійснюється безпосередньо в сервісному центрі Виконавця в місті Києві або вказаному Виконавцем перевізнику (в такому випадку транспортування Пристрою здійснюється за рахунок Виконавця).

3.2. Порядок та строки надання послуг:

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

- чинність Сервісу²⁰;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки Продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

3.2.2. **Послуга «Обмін гарантійний»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики⁵ за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу²⁰,
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики⁵,
- недоцільності⁹ та/або неможливості¹⁰ здійснення Ремонту гарантійного;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні⁶ з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

- чинності Сервісу²⁰;
- негарантійності випадку⁸, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу²⁰;
- негарантійності випадку⁸, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності⁹ та/або неможливості¹⁰ здійснення Ремонту негарантійного;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

3.2.5. У разі якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався за отриманням послуг, передбачених п.2.1. та п.2.2. цього Сервісу, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер²².

3.2.5.1. Для отримання обмінного сертифіката / ваучера²² Замовнику необхідно звернутися до Виконавця у спосіб, передбачений п.3.1.1. цього Сервісу, протягом **30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу** та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

3.2.5.2. 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 / ваучера²². У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими.

3.2.5.3. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера²² та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

3.2.5.4. У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера²², 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.

3.2.5.5. Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера²², шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

3.2.5.6. Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера²² є підписана електронна заява.

4. Гарантії та застереження:

4.1. Гарантії:

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

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

4.2. Застереження:

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

4.2.2. Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

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

4.2.4. **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт гарантійний», або «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»²² протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт гарантійний», або «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»²² вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

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

- виявлення в процесі діагностики⁵ умисного пошкодження¹⁹ Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю¹⁷,
- виявлення в процесі діагностики⁵ втручання третіх осіб²,
- одночасна¹² поломка¹⁵ / пошкодження¹⁶ батареї та дисплейного модуля Пристрою,
- одночасне¹³ zalиття⁷ та механічне пошкодження Пристрою,
- несвоєчасна передача Пристрою Виконавцю, тобто передача Пристрою пізніше ніж через 5 (п'ять) календарних днів з моменту пошкодження¹⁶ Пристрою. При цьому про пошкодження¹⁶ Пристрою Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця протягом 24 годин з моменту пошкодження¹⁶.

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.

4.2.6. Надання обмінного сертифіката / ваучера²² 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 / ваучер²² може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину, в якому був придбаний Сервіс (мережа магазинів – партнера «COMFY»).

Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера²² є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

5. Вартість Сервісу:

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

6. Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 24 (двадцяти чотирьох) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

СЕРВІС

«РЕМОНТ ВІД SUPPORT.UA 24 МІСЯЦІ IOS»

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

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

- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно¹⁴ з Сервісом.

2. Послуги, що включені у вартість придбаного Сервісу:

2.1. У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів⁴ і поломок¹⁵ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, встановлених Виконавцем (надалі за текстом — *Ремонт гарантійний*);

АБО

Обмін Пристроєм на подарунковий сертифікат²¹ вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості²¹ придбаного Пристрою за умови недоцільності⁹ та/або неможливості¹⁰ здійснення Ремонту гарантійного *(надалі за текстом — Обмін гарантійний)*.

2.2. У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁸ випадках:

Ремонт Пристрою — усунення пошкоджень¹⁶ Пристрою, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин *(надалі за текстом — Ремонт негарантійний)*;

АБО

Обмін Пристроєм на подарунковий сертифікат²¹ вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості²¹ придбаного Пристрою за умови недоцільності⁹ та/або неможливості¹⁰ здійснення Ремонту негарантійного *(надалі за текстом — Обмін негарантійний)*.

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

Отримання обмінного сертифіката / ваучера²² — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, передбачених п.2.1. та п.2.2. даного Сервісу, 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!

3. Порядок, умови та строки надання Послуг:

3.1. Умови надання послуг:

3.1.1. Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua.

3.1.2. Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ¹⁸, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника.

3.1.2.1. Умова про необхідність надання Пристрою в повній комплектації, передбаченої виробником, не застосовується в межах надання Виконавцем послуги, передбаченої п.2.3. цього Сервісу.

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

3.1.4. Діагностика⁵ здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики⁵ 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 діагностики⁵ з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.

3.1.5. Передача Пристрою на діагностику⁵ та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісом, здійснюється безпосередньо в сервісному центрі Виконавця в місті Києві або вказаному Виконавцем перевізнику (в такому випадку транспортування Пристрою здійснюється за рахунок Виконавця).

3.2. Порядок та строки надання послуг:

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

- чинність Сервісу²⁰;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки Продавця;

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

3.2.2. Послуга «Обмін гарантійний» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики⁵ за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу²⁰,
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики⁵,
- недоцільності⁹ та/або неможливості¹⁰ здійснення Ремонту гарантійного;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні⁶ з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

- чинності Сервісу²⁰;
- негарантійності випадку⁸, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу²⁰;
- негарантійності випадку⁸, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності⁹ та/або неможливості¹⁰ здійснення Ремонту негарантійного;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

3.2.5. У разі якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався за отриманням послуг, передбачених п.2.1. та п.2.2. цього Сервісу, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер²².

3.2.5.1. Для отримання обмінного сертифіката / ваучера²² Замовнику необхідно звернутися до Виконавця у спосіб, передбачений п.3.1.1. цього Сервісу, протягом **30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу** та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

3.2.5.2. 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 / ваучера²². У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими.

3.2.5.3. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера²² та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

3.2.5.4. У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера²², 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.

3.2.5.5. Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера²², шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

3.2.5.6. Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера²² є підписана електронна заява.

4. Гарантії та застереження:

4.1. Гарантії:

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

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

4.2. Застереження:

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

4.2.2. Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

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

4.2.4. **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт гарантійний», або «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»²² протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт гарантійний», або «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»²² вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

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

- виявлення в процесі діагностики⁵ умисного пошкодження¹⁹ Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю¹⁷,
- виявлення в процесі діагностики⁵ втручання третіх осіб²,
- одночасна¹² поломка¹⁵ / пошкодження¹⁶ батареї та дисплейного модуля Пристрою,
- одночасне¹³ залиття⁷ та механічне пошкодження Пристрою,
- несвоєчасна передача Пристрою Виконавцю, тобто передача Пристрою пізніше ніж через 5 (п'ять) календарних днів з моменту пошкодження¹⁶ Пристрою. При цьому про пошкодження¹⁶ Пристрою Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця протягом 24 годин з моменту пошкодження¹⁶.

4.2.6. Надання обмінного сертифіката / ваучера²² 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 / ваучер²² може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину, в якому був придбаний Сервіс (мережа магазинів – партнера «COMFY»).

Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера²² є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

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

5. Вартість Сервісу:

3000 грн. (три тисячі гривень).

6. Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 24 (двадцяти чотирьох) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.