

Правила оказания услуг по договору абонентского сервисного обслуживания для электронных устройств, приобретенных в рассрочку или с использованием кредитных средств (Сервисная программа РиК)

1. Настоящие правила применяются к следующим электронным устройствам, произведенным компаниями Apple Inc. и Samsung Electronics под соответствующими торговыми марками, а именно к смартфонам, планшетным компьютерам, ноутбукам, стационарным компьютерам, смарт-часам, которые приобретаются конечным пользователем в рассрочку или с использованием кредитных средств, и в отношении которых организацией-продавцом (ООО «Рестор» или ООО «Носимо») заключен специальный договор абонентского сервисного обслуживания (договор АСО).

2. Для целей указанного договора АСО в том числе применяются условия и положения Правил ООО «Эджастерс про» № 001/2014/STUP в редакции от 16 ноября 2023 года, размещенных на официальном сайте компании adjustpro.ru. Указанные условия и положения применяются только в тех случаях, когда на это прямо указано в тексте настоящих правил оказания услуг.

3. В рамках указанного договора АСО конечный пользователь электронного устройства вправе получить от (и за счет) Сервисной компании следующие услуги в течение действия договора:

- для смартфонов - однократное восстановление электронного устройства, получившего случайные повреждения, в объеме, не превышающем замену защитного стекла дисплейного модуля или дисплейного модуля целиком, модуля оптических камер, аккумуляторной батареи, и необходимых для указанных модулей вспомогательных элементов;

- для планшетных компьютеров - однократное восстановление электронного устройства, получившего случайные повреждения, в объеме, не превышающем замену защитного стекла дисплейного модуля или дисплейного модуля целиком, аккумуляторной батареи, и необходимых для указанных модулей вспомогательных элементов;

- для ноутбуков - однократное восстановление электронного устройства, получившего случайные повреждения, в объеме, не превышающем замену защитного стекла дисплейного модуля либо крышки с дисплеем в сборе, модуля клавиатуры, модуля трекпада, аккумуляторной батареи, и необходимых для указанных модулей вспомогательных элементов;

- для стационарных компьютеров - однократное восстановление электронного устройства, получившего случайные повреждения, в объеме, не превышающем замену защитного стекла дисплейного модуля, матрицы дисплея, либо дисплейного модуля в сборе, устранение повреждений основного модуля компьютера, полученных в результате попадания жидкости или воздействия электрического тока, за исключением материнской платы и неотделимых от нее модулей;

- для смарт-часов - однократное восстановление электронного устройства, получившего случайные повреждения, в объеме, не превышающем замену защитного стекла дисплейного модуля или дисплейного модуля целиком, аккумуляторной батареи, заднего защитного стекла блока датчиков, и необходимых для указанных модулей вспомогательных элементов.

Для всех устройств, перечисленных в пункте 1 настоящих правил - однократная замена электронного устройства, утраченного Клиентом в результате противоправных действий

третьих лиц, квалифицируемых уполномоченными органами только в соответствии со следующими статьями Уголовного Кодекса РФ, либо квалифицируемых в соответствии с аналогичными статьями (положениями) уголовного законодательства страны (юрисдикции), во время пребывания Клиента в которых произошла утрата Электронного устройства:

- ст. 161 - Грабеж;
- ст. 162 - Разбой.

3.1. Утрата Электронного устройства в результате противоправных действий третьих лиц, квалифицируемых в соответствии с УК РФ (иным уголовным законодательством) иначе, чем по указанным выше статьям, не является основанием для замены утраченного устройства.

3.2. В случае, если поврежденное электронное устройство не может быть полностью восстановлено только путем замены указанных выше модулей, Сервисная компания направляет в электронном виде пользователю устройства диагностический акт организации, осуществляющей сервисное обслуживание электронных устройств указанного типа и производителя (далее – сервисный центр), с описанием работ и запасных частей, необходимых для полного восстановления поврежденного устройства, и счет на сумму разницы между предусмотренным настоящими Правилами объемом, и стоимостью фактически необходимых работ и запасных частей для полного восстановления. Для целей настоящих правил под полным восстановлением поврежденного устройства понимается восстановление его полной работоспособности и нормального функционирования, как предусмотрено производителем. В случае, если оплата выставленного счета не будет произведена пользователем в течение 3 (трех) рабочих дней, поврежденное устройство подлежит выдаче (возвращению) пользователю без восстановления.

3.3. Повреждениями не могут быть признаны следы естественного износа, такие как царапины и потертости, не препятствующие нормальному функционированию и использованию устройства. При обращении пользователя к сервисной компании с устройством, которое не имеет повреждений, препятствующих нормальной работе электронного устройства, компания не производит восстановление такого устройства. При отказе в восстановлении с указанными выше обстоятельствами пользователь вправе повторно обратиться к сервисной компании с поврежденным устройством не ранее, чем через 45 календарных дней после отказа, если указанный срок не выходит за рамки действия договора АСО для такого электронного устройства.

4. Договор АСО в отношении каждого отдельного электронного устройства действует с момента передачи устройства покупателю, и в течение последующих 364 дней, а именно до 23 часов 59 минут последнего дня указанного срока, вне зависимости от праздничных и выходных дней. В течение указанного срока пользователь вправе обратиться к Сервисной компании за восстановлением поврежденного устройства.

4.1. Договор АСО в отношении каждого электронного устройства прекращает свое действие:

- по окончании указанного в настоящих правилах срока;
- после замены поврежденного устройства в рамках указанного договора АСО;
- по другим основаниям, предусмотренным настоящими Правилами и/или действующим применимым законодательством РФ.

5. Сервисная компания не производит восстановление поврежденного электронного устройства, состояние которого после полученных повреждений отвечает одному или нескольким из следующих признаков:

- в результате полученных повреждений корпус устройства деформирован (учитываются одно или несколько из перечисленных далее состояний: изогнут, смят, расплюсчен, переломлен, разорван, сжат, скручен), в результате такой деформации повреждены

внутренние детали (модули) устройства, нарушена возможность его нормального функционирования;

- в результате полученных повреждений на устройстве (снаружи и/или изнутри) отсутствуют одна или несколько несъемных деталей (модулей), наличие которых обязательно и является необходимым для нормального функционирования устройства;
- по результатам диагностики в сервисном центре установлено, что устройство ранее вскрывалось и/или что на устройстве присутствуют неоригинальные (произведенные сторонними производителями) детали и модули.

5.1. Сервисная компания не производит восстановление или замену поврежденного электронного устройства в случаях, предусмотренных положениями пунктов с 2.2.4.1 и по 2.2.4.22 правил ООО «Эджастерс про» № 001/2014/STUP в редакции от 16 ноября 2023 года.

6. Для получения услуг в рамках настоящих правил конечный пользователь обращается к ООО «Эджастерс про» посредством специальной контактной формы, размещенной на официальном сайте компании, по ссылке: apply.adjustpro.ru/new_application. В ответ компания в зависимости от указанного пользователем местонахождения направляет пользователя в партнерский сервисный центр, либо направляет к пользователю представителя партнерской логистической компании для подбора устройства и перемещения его в авторизованный сервисный центр, а затем обратно.

6.1. Для получения замены электронного устройства, утраченного в результате противоправных действий третьих лиц, пользователь представляет ООО «Эджастерс про» следующие документы:

- заявление по установленной сервисной компанией форме;
- копию постановления о возбуждении уголовного дела по факту утраты электронного устройства, с указанием уникального идентификационного номера утраченного электронного устройства, в соответствии с которым пользователь устройства является потерпевшим/пострадавшим.

6.2. До передачи для сервисного обслуживания устройство должно быть «сброшено» до заводских настроек, все пользовательские данные должны быть удалены, устройство должно быть отключено от любых пользовательских аккаунтов и электронных систем производителя (снято с регистрации за пользователем электронного устройства, включая аккаунты Apple, Samsung, Google и т.п.). В случаях, когда эти действия по любой причине не были произведены пользователем до передачи устройства для сервисного обслуживания, либо техническое состояние поврежденного электронного устройства не позволяет осуществить его сброс (удаление всей пользовательской информации), Сервисная компания не несет никакой ответственности за потенциальный несанкционированный доступ к такой информации, и за любой ущерб, связанный с утратой такой информации или ее потенциальным несанкционированным распространением. Без отключения устройства от указанных выше систем в сервисном обслуживании может быть отказано.

6.3. При осуществлении пользователем устройства своего права на получение от сервисной компании сервисных услуг в числе прочего применяются положения пункта 4.2.3.1. Правил ООО «Эджастерс про» № 001/2014/STUP. Указанный пункт регламентирует последствия задержки пользователем получения услуг более чем на 60 календарных дней без уважительных причин.

6.4. Сервисное обслуживание поврежденного устройства в рамках настоящих правил производится в срок от 1 (одного) до 10 (десяти) рабочих дней с момента передачи устройства в сервисный центр. При этом срок, затрачиваемый на перемещение устройства, если такое производится, исключается из срока сервисного обслуживания, но не может составлять более 10 (десяти) рабочих дней в одну сторону. Сервисное обслуживание

поврежденного устройства, по которому Сервисной компанией конечному пользователю выставлен счет на оплату разницы между объемом услуг, предусмотренным настоящими Правилами, и фактически необходимым объемом восстановления, срок сервисного обслуживания начинается с момента оплаты пользователем выставленного Сервисной компанией счета.

6.6. ООО «Эджастерс про» принимает решение о замене или об отказе в замене электронного устройства, утраченного в результате противоправных действий третьих лиц, в срок до 10 (десяти) рабочих дней с момента получения документов об утрате от пользователя устройства. При принятии решения о замене утраченного устройства замена производится в срок до 10 (десяти) рабочих дней.

6.7. В случаях, когда устройство, в отношении которого организацией-продавцом заключен договор АСО, заменяется за счет производителя или продавца по причине брака, вновь полученное пользователем устройство принимается для сервисного обслуживания только при предъявлении пользователем документа (акта замены), достоверно свидетельствующего о факте такой замены по причине брака: такой документ (акт замены по гарантии) должен быть предъявлен конечным пользователем при обращении за сервисным обслуживанием.

7. Для целей исполнения настоящих правил и договора АСО Сервисная компания признает за конечным пользователем устройства право получать услуги в рамках настоящих правил, право обращаться к Сервисной компании при возникновении любых вопросов и споров, связанных с получением таких услуг. Такие обращения к Сервисной компании могут осуществляться конечным пользователем без привлечения организации-продавца, заключившего договор АСО с Сервисной компанией в отношении электронного устройства, приобретенного конечным пользователем в рассрочку или с привлечением кредитных средств.