

Правила оказания услуг и условия договора АСО «Сервисный план S4»

Редакция 1.0 от 26 мая 2026 года, ООО «Эджастерс про»

Настоящие правила являются предложением ООО «ЭДЖАСТЕРС ПРО» (далее «Компания») в адрес любого физического лица, юридического лица или индивидуального предпринимателя, обладающего дееспособностью и необходимыми полномочиями, заключить с ООО «ЭДЖАСТЕРС ПРО» договор абонентского сервисного обслуживания в отношении Электронного устройства, принадлежащего указанному лицу, на условиях и в порядке настоящих Правил и действующего применимого законодательства Российской Федерации. Настоящие правила содержат все существенные условия договора абонентского сервисного обслуживания и порядок оказания услуг в рамках указанного договора.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА АСО

1.1. Для целей договора АСО и настоящих правил используются следующие определения и понятия:

1.1.1. **Договор абонентского сервисного обслуживания (Договор АСО, Договор)** – соглашение между Клиентом и Компанией, в соответствии с которым Компания оказывает Клиенту услугу по абонентскому прикреплению электронного устройства Клиента на абонентское сервисное обслуживание на условиях и в порядке настоящих Правил. Договор АСО заключается сторонами в соответствии с положениями главы 28 Гражданского кодекса Российской Федерации. В соответствии с положениями статьи 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации Договор АСО является договором с исполнением по требованию (абонентским договором).

1.1.2. **Акцепт, Осуществление Акцепта** – принятие Клиентом предложения заключить Договор АСО на условиях и в порядке настоящих Правил, которое выразилось в оплате стоимости абонентского прикреплению (стоимости Договора АСО), как предусмотрено частью 3 статьи 438 Гражданского кодекса Российской Федерации, и положениями пункта 1.8. настоящих Правил. Принимая предложение заключить Договор АСО, и выражая это согласие путем действий по оплате стоимости абонентского прикреплению (стоимости Договора АСО), Клиент подтверждает полное и безоговорочное согласие с условиями и положениями настоящих Правил.

1.1.3. **Электронное устройство** – сложное электронное устройство типа «смартфон», только тех производителей и моделей, которые определены Компанией, предназначенное для использования конечным пользователем, имеющее уникальный идентификационный номер (серийный номер и/или IMEI номер), находящееся в момент заключения договора АСО в полностью исправном состоянии, не имеющее любых повреждений, не являющееся устройством лимитированной серии, измененного внешнего вида или нестандартной комплектации, либо устройством, изготовленным на заказ. Для целей настоящих Правил, и Договоров, заключаемых на их основании, Электронным устройством признается только само электронное устройство, не включая любые аксессуары, входящие в комплект заводской поставки такого устройства, либо приобретаемые пользователем отдельно. Договор АСО может быть заключен только в отношении Электронного устройства, для которого действуют (не истекли или не прекратились по другим основаниям) гарантийные обязательства производителя (или продавца) такого устройства. Для одного электронного устройства может быть заключен только один договор АСО.

1.1.4. **Абонентское сервисное обслуживание** – сервисное обслуживание Электронного устройства (восстановление либо замена на аналогичное устройство) за которым Клиент вправе обратиться к Компании в течение срока абонентского прикреплению (срока действия Договора АСО), и которое Компания обязуется произвести в рамках предусмотренного настоящими Правилами Объем услуг (пункт 2.2.) при обращении Клиента к Компании за таким обслуживанием.

1.1.5. **Номер договора АСО** – уникальный идентификатор договора АСО в виде сочетания цифр и букв, наличие которого в информационном сообщении от Компании на электронный почтовый адрес или по номеру телефона Клиента подтверждает факт принятия (прикреплению) Компанией Электронного устройства Клиента на абонентское сервисное обслуживание, и право Клиента на получение от Компании услуг в рамках установленного настоящими Правилами объема в течение установленного срока абонентского сервисного обслуживания, на условиях и в порядке настоящих Правил.

1.1.6. Клиент Компании (Клиент) – Клиентом Компании может быть любое физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, обладающие дееспособностью и необходимыми полномочиями для принятия (осуществления акцепта) настоящих Правил и заключения договора АСО. При этом Клиентом признается только лицо, чьи информационные реквизиты (адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона) и уникальный идентификатор Электронного устройства совпадают с теми, которые использовались при заключении договора АСО в отношении этого Электронного устройства.

1.1.7. Компания – Общество с Ограниченной Ответственностью «Эджастерс про» (ООО «ЭДЖАСТЕРС ПРО»), ОГРН 1147746015713, ИНН 7724905222, КПП 772401001, юридический адрес: 117546, Москва, Харьковский проезд, дом 7, корпус 1, кв. 4.

1.1.8. Объем услуг – объем услуг, оказываемых Компанией Клиенту при обращении за такими услугами, на условиях и в порядке настоящих Правил.

1.1.9. Партнер Компании, Партнер, Представитель Компании – любое лицо, осуществляющее с Компанией взаимодействие на основании и в порядке, предусмотренном соглашениями, заключенными между Компанией и таким партнером (представителем), услуги которого так или иначе используются Компанией в целях обслуживания Клиентов по Договорам АСО.

1.1.10. Правила оказания услуг и условия Договора АСО с коммерческим наименованием «Сервисный план S4» (Правила, настоящие Правила) – настоящие Правила, содержащие предмет и условия Договора АСО на оказание услуг Клиенту Компанией по абонентскому прикреплению электронного устройства Клиента на абонентское сервисное обслуживание.

1.1.11. Срок абонентского сервисного обслуживания – срок абонентского сервисного обслуживания электронного устройства равен сроку абонентского прикреплению и сроку действия Договора АСО, заключенному между Компанией и Клиентом на условиях и в порядке настоящих Правил.

1.1.12. Стороны – Компания и Клиент, заключившие Договор АСО в соответствии с условиями, установленными настоящими Правилами, по основаниям, предусмотренным главой 28 Гражданского кодекса Российской Федерации, статьей 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации и настоящими Правилами.

1.1.13. Плата за прикреплению на абонентское сервисное обслуживание – стоимость Договора АСО, уплачиваемая Клиентом, являющаяся стоимостью абонентского прикреплению Электронного устройства Клиента на установленный настоящими Правилами срок, в течение которого Компания обязуется оказать предусмотренные Объемом услуг услуги в отношении Электронного устройства Клиента на условиях и в порядке настоящих Правил. Оплата Клиентом стоимости договора АСО является принятием (осуществлением акцепта) всех условий настоящих Правил.

1.1.14. Механическое повреждение, повреждение жидкостью — любое случайное повреждение Электронного устройства, которое не позволяет такому устройству исправно функционировать, и является результатом внешнего внезапного и непредвиденного воздействия, в том числе случайного воздействия любой жидкости (залив, полное или частичное погружение).

1.1.15. Утрата Электронного устройства в результате грабежа, разбойных действий или кражи — утрата Клиентом Электронного устройства в результате противоправных действий третьих лиц, квалифицируемых уполномоченными органами только в соответствии со следующими статьями Уголовного Кодекса РФ:

- ст. 161 - Грабеж;

- ст. 162 - Разбой;

- ст. 158, пункт «б» части 2 и пункт «а» части 3 - Кража, совершенная с незаконным проникновением в помещение либо иное хранилище, либо с незаконным проникновением в жилище.

Для замены утраченного Электронного устройства Компанией могут быть приняты документы, доказывающие утрату Электронного устройства в результате действий, квалифицируемых в соответствии с аналогичными указанным выше статьями (положениями) уголовного законодательства страны (юрисдикции), во время пребывания Клиента в которых произошла утрата Электронного устройства

1.1.16. Восстановление Электронного устройства — комплекс мер, принимаемых Компанией в отношении поврежденного и/или неисправного Электронного устройства, для восстановления его работоспособности и нормального функционирования, на условиях и в порядке настоящих Правил.

1.1.17. Замена Электронного устройства — комплекс мер, принимаемых Компанией для замены неисправного или поврежденного и не подлежащего восстановлению, или утраченного в результате противоправных действий третьих лиц Электронного устройства, на аналогичное устройство, на условиях и в порядке настоящих Правил.

1.1.18. Территория оказания услуг – территория Российской Федерации, за исключением зон военных действий, чрезвычайных положений, специальных режимов, введенных органами власти.

Услуги могут быть оказаны Компанией в месте нахождения (населенный пункт, область, район) Клиента и принятого на абонентское сервисное обслуживание Электронного устройства, либо такое Электронное устройство может быть перемещено в тех случаях, когда сервисное обслуживание не может быть произведено в месте нахождения Клиента и принятого на абонентское сервисное обслуживание Электронного устройства по причине отсутствия там представителей Компании, либо при отсутствии у таких представителей технической базы, пригодной для производства диагностических действий и/или сервисного обслуживания надлежащего качества. При этом перемещение Электронного устройства может быть осуществлено по согласованию Сторон за счет Клиента, либо за счет Компании.

1.1.19. Обращение Клиента за услугами по Договору АСО – обращение Клиента к Компании при неисправностях без повреждений, при случайных повреждениях или при утрате Электронного устройства в течение срока действия Договора АСО за восстановлением или заменой такого устройства на условиях и в порядке настоящих Правил. При этом датой поступления обращения Стороны договорились считать день, когда Клиент передал (представил) Компании (ее представителю) все документы (или копии, или электронные копии, если допускается, в надлежащем качестве), предусмотренные настоящими Правилами к предъявлению при обращении Клиента за сервисным обслуживанием в рамках заключенного Сторонами Договора АСО.

1.1.20. Неисправности без повреждений

- неисправности Электронного устройства, которые никак не связаны с любыми физическими повреждениями любого характера, в том числе с повреждениями любой жидкостью, и не являются следствием таких повреждений;
- неисправности Электронного устройства, которые никак не связаны с процессом естественного износа и ухудшения свойств и характеристик Электронного устройства в процессе его использования и/или хранения, и не являются следствием такого износа;
- неисправности Электронного устройства, которые никак не связаны с любым внешним воздействием любого характера на Электронное устройство, в том числе воздействием влажности, температуры, электрического тока, магнитных и/или радиоволн, и не являются следствием такого воздействия.

1.2.1. Услугой, оказываемой Компанией Клиенту по такому Договору является абонентское прикрепление Электронного устройства Клиента на установленный настоящими Правилами срок, в течение которого Компания обязуется восстановить или заменить Электронное устройство Клиента на условиях и в порядке настоящих Правил.

1.2.2. Стоимость, уплачиваемая Клиентом за Договор АСО, является стоимостью абонентского прикрепления Электронного устройства Клиента на установленный настоящими Правилами срок, в течение которого Компания обязуется восстановить или заменить Электронное устройство Клиента на условиях и в порядке настоящих Правил.

1.2.3. Фактическое оказание услуги по абонентскому прикреплению Электронного устройства в рамках заключенного между Клиентом и Компанией Договора АСО начинается незамедлительно после заключения Договора АСО (оплаты его стоимости), и продолжается в течение 365 дней, а именно до 23 часов 59 минут последнего дня указанного срока (вне зависимости от праздничных и выходных дней), либо до момента его прекращения по другим основаниям, предусмотренным настоящими Правилами и/или действующим законодательством РФ.

1.2.4. Стороны пришли к соглашению, что по окончании срока действия Договора АСО услуга по абонентскому прикреплению Электронного устройства считается исполненной Компанией полностью и надлежащим образом, возврат средств Клиенту за такую оказанную услугу Компанией не производится, независимо от того, обращался Клиент к Компании за сервисным обслуживанием прикрепленного Электронного устройства в течение срока абонентского прикреплении, или не обращался.

1.3. В качестве Клиента Компанией может быть признано физическое лицо с частичной дееспособностью (в возрасте от 14 до 18 лет), заключившее договор АСО и принявшее (осуществившее акцепт) настоящие Правила с согласия своих законных представителей. При этом обязанность получить и по первому требованию предоставить Компании такое письменное согласие лежит целиком и полностью на Клиенте и его законных представителях. В случае, если такое согласие не получено – Договор считается не заключенным.

1.4. Договор между Клиентом и Компанией, заключенный на основании настоящих Правил, действует только на территории Российской Федерации (далее - РФ), за исключением территорий вооруженных конфликтов, войн, чрезвычайных положений. При этом место (страна, юрисдикция), в котором произошли события, повлекшие повреждения или утрату Электронного устройства, которые могут являться основанием для обращения Клиента к Компании за сервисным обслуживанием в течение срока действия договора, не имеет значения.

1.5. В рамках заключенного между Клиентом и Компанией договора, Компания оказывает услуги собственными силами, либо с привлечением Партнеров, на условиях и в порядке настоящих Правил. Услуги в рамках Договора АСО оказываются исключительно Клиентам Компании и только в отношении Электронных устройств, принятых на абонентское сервисное обслуживание.

1.5.1. Смена Электронного устройства, в отношении которого заключен Договор АСО, на иное, не допускается. Исключением из настоящего положения являются случаи, когда электронное устройство, в отношении которого изначально был заключен Договор АСО, заменяется производителем (или продавцом) устройства в рамках исполнения им гарантийных обязательств на абсолютно аналогичное. В этих случаях Договор АСО действует далее в отношении вновь выданного производителем (или продавцом) устройства с момента его выдачи пользователю. При этом в случае обращения Клиентом к Компании за сервисным обслуживанием в рамках Договора АСО с таким замененным устройством, Клиент обязан предоставить Компании документы, достоверно подтверждающие факт такой замены. В случае если такие документы не предоставлены Клиентом, Компания вправе отказать в сервисном обслуживании в рамках такого обращения Клиента и расторгнуть Договор АСО досрочно.

1.6. В случае внесения изменений в Законодательство РФ, затрагивающих правоотношения Сторон по настоящим Правилам, действия Сторон в рамках Договора АСО подлежат приведению в соответствие с вновь принятыми нормативными актами с момента вступления их в законную силу.

1.7. Настоящие Правила ООО «Эджастерс про» регулируют условия и положения Договоров АСО с коммерческим наименованием «Сервисный план S4». В соответствии с положениями статьи 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации Договор АСО является договором с исполнением по требованию (абонентским договором).

1.8. Принятием (акцептом, осуществлением акцепта) настоящих Правил Стороны признают законные и добросовестные действия Клиента по оплате стоимости абонентского прикреплении своего электронного устройства на абонентское сервисное обслуживание (стоимости договора АСО). При этом Стороны пришли к соглашению, что единственным доказательством законного и добросовестного заключения Клиентом Договора АСО является предъявление чека об оплате стоимости абонентского прикреплении, в котором указаны дата оплаты, уплаченная стоимость, уникальный идентификатор Электронного устройства (SN и/или IMEI) и уникальный номер Договора АСО.

1.9. Такой акцепт является полным и безоговорочным, то есть факт законной и добросовестной оплаты Клиентом Компании стоимости Договора АСО Стороны признают полным и безоговорочным принятием (акцептом) всех условий настоящих Правил. Лицо, оплатившее стоимость Договора АСО, считается ознакомившимся с условиями настоящих Правил и, в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, рассматривается как лицо, вступившее с Компанией в договорные отношения в соответствии с условиями настоящих Правил.

1.10. Кроме кассового чека Компания вправе по своему усмотрению признать иной документ доказательством законного и добросовестного заключения Клиентом Договора АСО, либо не признавать такой иной документ.

1.11. Договор АСО «Сервисный план S4» в отношении Электронного устройства Клиента может быть заключен и его стоимость оплачена следующими способами:

- в соответствующем разделе официального сайта Компании путем самостоятельного ввода (загрузки) необходимой информации об Электронном устройстве и Клиенте;
- в торговых точках Партнеров Компании, где ввод необходимой информации об Электронном устройстве и Клиенте осуществляется сотрудникам Партнеров Компании.

В обоих случаях в информационной системе Компании регистрируется новый Договор АСО, а именно вводится идентифицирующая информация об Электронном устройстве, загружаются фотографии и видеофайлы для подтверждения идентификаторов и состояния Электронного устройства на момент заключения Договора АСО, системой присваивается уникальный номер Договора АСО. После присвоения Договору уникального номера Клиентом осуществляется оплата стоимости Договора (стоимости абонентского прикрепления), после чего на указанные информационные реквизиты Клиента (номер мобильного телефона и/или адрес электронного почтового ящика) направляется информационное сообщение с подтверждением факта заключения Договора АСО. В таком подтверждающем сообщении указывается номер Договора АСО и срок его действия, уникальный идентификатор Электронного устройства, в отношении которого заключен Договор АСО, ссылка на полное описание условий на официальном сайте Компании. Кроме указанного сообщения Клиенту направляется электронный кассовый чек об оплате стоимости Договора АСО. Такой чек высылается организацией, обеспечивающей прием платежей через интернет.

1.11.1. В торговых точках Партнеров по согласованию с Компанией Договор АСО может быть заключен в отношении Электронного устройства, по которому загружается не полный объем информации и файлов для подтверждения идентификаторов и состояния Электронного устройства на момент заключения Договора АСО, а именно: для Электронных устройств, которые еще не извлечены из заводской упаковки, и эта упаковка не нарушена, могут быть загружены фото и видео материалы заводской упаковки с видимыми идентификаторами Электронного устройства, и видимым отсутствием нарушения упаковки. При этом такой Договор АСО начинает действовать ограниченно, только в рамках объема услуг, предусмотренного пунктами 2.2.2. и 2.2.3. настоящих правил. Такое ограниченное действие Договора АСО продолжается до загрузки полного объема недостающей информации для подтверждения идентификаторов и актуального состояния Электронного устройства. Загрузка недостающей информации производится в срок не более четырнадцати календарных дней с момента оплаты стоимости Договора АСО в той же торговой точке, где производилось оформление такого Договора АСО. В случае, если недостающая информация не будет загружена в указанный срок, Договор признается более не действующим, на основании заявления Клиента Компания осуществляет возврат уплаченных средств. Средства возвращаются Клиенту в объеме 95% от уплаченной суммы, 5% удерживаются Компанией для покрытия понесенных расходов: административные расходы и расходы, связанные с приемом соответствующего платежа через интернет.

1.12. Исполнение Компанией своих обязательств в рамках Договора АСО никаким образом не связано с гарантией производителя (или продавца) Электронного устройства. Стороны пришли к соглашению о том, что, осуществляя восстановление или замену Электронного устройства, Компания не несет никаких обязательств перед Клиентом, связанных с течением, прекращением или возобновлением гарантийных сроков и обязательств производителя (или продавца) Электронного устройства.

1.13. Восстановление либо замена Электронного устройства, в отношении которого между Компанией и Клиентом заключен Договор АСО, производится по заказу Компании только в сервисных организациях, имеющих достаточную техническую базу и квалификацию персонала, позволяющую осуществлять сервисное обслуживание на уровне, обеспечивающем надлежащее качество выполняемых работ.

1.14. При заключении на основании настоящих Правил Договора АСО между Компанией и юридическим лицом в отношении не менее 30 (тридцати) Электронных устройств условия и положения настоящих Правил могут быть изменены по соглашению сторон. При этом такие условия и положения могут быть сформулированы и подписаны сторонами в виде отдельного договора АСО со ссылками на условия и положения настоящих Правил, или в виде спецификации для всех принятых на

АСО Электронных устройств, или в виде отдельных спецификаций для отдельных партий Электронных устройств, принимаемых на АСО по рамочному договору с определенным сроком действия или без определенного срока действия.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА АСО. ОБЪЕМ УСЛУГ

2.1. Предметом Договора АСО является абонентское прикрепление Компанией Электронного устройства Клиента на абонентское сервисное обслуживание за плату, установленную настоящими Правилами, на срок, установленный настоящими Правилами, и оказание Клиенту сервисных услуг в отношении Электронного устройства в рамках Объемов услуг на условиях и в порядке настоящих Правил, в течение срока такого абонентского прикрепления.

2.2. Компания оказывает Клиенту в отношении принятого на АСО Электронного устройства в течение срока действия Договора АСО следующий объем сервисных услуг:

2.2.1. Восстановление либо Замена без дополнительной оплаты неисправного Электронного устройства, получившего Повреждение, как определено пунктом 1.1.14. настоящих Правил. Замена или Восстановление Электронного устройства, получившего такие повреждения, производится Компанией не более одного раза в течение срока действия Договора АСО.

2.2.2. Замена без дополнительной оплаты Электронного устройства, утраченного в результате грабежа, разбойных действий или кражи, как определено пунктом 1.1.15. настоящих Правил. Замена Электронного устройства, утраченного при указанных обстоятельствах, производится Компанией не более одного раза в течение срока действия Договора АСО.

2.2.3. Замена либо Восстановление без дополнительной оплаты неисправного Электронного устройства, неисправности которого не вызваны повреждениями, как определено пунктом 1.1.20. настоящих Правил. Замена или Восстановление Электронного устройства, получившего такие неисправности, производится Компанией не более одного раза в течение срока действия Договора АСО.

2.2.3.1 Компания осуществляет Восстановление либо Замену неисправного Электронного устройства исключительно по своему усмотрению, руководствуясь информацией, полученной в результате произведенных в отношении Электронного устройства диагностических мероприятий, здравым смыслом, экономической обоснованностью и рациональностью. Замена поврежденного Электронного устройства, в отношении которого Компанией принято решение о замене, производится только при передаче Клиентом Компании неисправного Электронного устройства, и отказа от прав на такое устройство в пользу Компании. Клиент выражает согласие на такой отказ при подаче им заявления на оказание сервисных услуг в адрес Компании в рамках Договора АСО.

2.2.3.2 Замена Электронного устройства, утраченного в результате грабежа, разбойных действий или кражи (как определено пунктом 1.1.15. настоящих Правил), производится только при условии отказа Клиента от прав на утраченное устройство в пользу Компании. Такой отказ оформляется в виде письменного заявления Клиента об отказе от прав на утраченное Электронное устройство в соответствующее подразделение (соответствующему должностному лицу) государственных органов, возбудившее по факту утраты уголовное дело. Копия такого заявления с отметкой о принятии соответствующими органами передается Клиентом Компании до выдачи ему аналогичного Электронного устройства взамен утраченного. Форма такого заявления определяется Компанией. Срок предоставления указанной копии заявления исключается из предусмотренного настоящими Правилами срока исполнения Компанией своих обязательств по соответствующему обращению Клиента в рамках Договора АСО. При этом по усмотрению Компании замена Электронного устройства может быть произведена без оформления отказа Клиента от прав на утраченное устройство в пользу Компании.

2.2.3.3. Гарантия на выполненные работы по Восстановлению и на электронные устройства, выданные Клиенту в качестве Замены, продолжается в течение трех месяцев с момента передачи восстановленного или замененного устройства Клиенту. В случае обнаружения Клиентом недостатков у восстановленного или замененного Компанией Электронного устройства, Стороны руководствуются следующим порядком действий:

- Клиент в разумный срок уведомляет Компанию об обнаруженных недостатках любым способом, позволяющим зафиксировать дату уведомления;

- Компания направляет устройство в соответствующее сервисное предприятие (сервисный центр), где по заказу и за счет Компании производятся диагностические действия, и восстановление в том случае, если наличие недостатков подтвердилось.

Устранение гарантийных недостатков производится Компанией в следующие сроки:

- для недостатков, обнаруженных Клиентом в течение первых трех дней после получения восстановленного или замененного устройства, подтвержденные недостатки устраняются путем восстановления или замены в срок до десяти рабочих дней с момента поступления неисправного электронного устройства в офис Компании, либо с момента передачи его Клиентом в сервисное предприятие (сервисный центр) по направлению Компании;
- для недостатков, обнаруженных Клиентом в течение трехмесячного гарантийного срока, подтвержденные недостатки устраняются путем восстановления или замены в срок до двадцати рабочих дней с момента поступления поврежденного электронного устройства в офис Компании, либо с момента передачи его Клиентом в сервисное предприятие (сервисный центр) по направлению Компании.

2.2.3.4. В рамках Объемы услуг по Договору АСО в отношении Электронного устройства Компанией производится не более одного Восстановления и не более одной Замены. При этом в случае Замены Компанией поврежденного, неисправного или утраченного Электронного устройства Договора АСО прекращает свое действие. В случае, когда Компанией в отношении поврежденного или неисправного Электронного устройства произведено Восстановление, Договор продолжает свое действие только в части Объемы услуг, предусмотренного пунктом 2.2.2. настоящих Правил, другие сервисные услуги в отношении такого Электронного устройства Компанией более не оказываются.

2.2.4. Исключения из Объемы услуг по Договору АСО: Компания не производит Восстановление или Замену поврежденного, неисправного или утраченного Электронного устройства, в отношении которого в адрес Компании поступило заявление на оказание сервисных услуг в рамках Договора АСО, в следующих случаях:

2.2.4.1. Повреждения получены Электронным устройством в результате ремонта (либо любого другого обслуживания, связанного с нарушением целостности Электронного устройства), произведенного любым сервисным центром или иной организацией или иным лицом.

2.2.4.2. Повреждения получены Электронным устройством в результате длительного воздействия любых источников тепла, солнца, повышенной влажности, низких температур.

2.2.4.3. Повреждения, полученные Электронным устройством, не влияют на возможность полноценного использования (нормальной работы всех функций, предусмотренных производителем устройства) такого устройства конечным пользователем, и не ухудшают в существенной степени внешний вид Электронного устройства. Исключение из положений настоящего пункта составляют повреждения дисплейного модуля Электронного устройства, такие как видимые трещины, даже когда при этом экран сохранил свою целостность и возможность нормального функционирования. При таких повреждениях Электронное устройство подлежит восстановлению в рамках Объемы услуг по Договору АСО.

2.2.4.4. Утрата Электронного устройства в результате противоправных действий третьих лиц, квалифицируемых в соответствии с УК РФ (иным уголовным законодательством) иначе, чем как определено пунктом 1.1.15. настоящих Правил.

2.2.4.5. Утрата Электронного устройства при невыясненных обстоятельствах.

2.2.4.6. Повреждение или утрата Электронного устройства в результате умышленных действий Клиента, а также лиц, действующих по его поручению, направленных на наступление таких повреждений или утраты.

2.2.4.7. Повреждения и/или неисправности Электронного устройства наступили в результате нарушения Клиентом или иными лицами, действующими по его поручению или с его согласия, указаний и рекомендаций, содержащихся в инструкции, в Правилах и рекомендациях производителя по эксплуатации и обслуживанию Электронного устройства, в том числе, но, не ограничиваясь, условиями по наладке и сборке устройства перед началом работы, самостоятельной разборке или раскраске изделия, пользованию источниками питания, подключения дополнительных устройств,

пользования аксессуарами или другим периферийным оборудованием, установки приложений, ремонту и обслуживанию сервисным центром.

2.2.4.8. Повреждения и/или неисправности Электронного устройства возникли во время технического обслуживания (чистка, экспертиза, сервисное обслуживание, настройка, ремонт и др.), естественного износа, в том числе, дефектов корпуса, полученных в результате естественного износа, окисления (ржавления) в результате естественного износа, воздействия ультразвуковых волн.

2.2.4.9. Повреждения и/или неисправности Электронного устройства, идентификаторы которого утрачены и не поддаются прочтению, либо имеют признаки того, что они намеренно были изменены, и в результате этого Электронное устройство не может быть однозначно идентифицировано.

2.2.4.10. Повреждения и/или неисправности различных приспособлений к Электронному устройству, аксессуаров и тому подобного.

2.2.4.11. Повреждения и/или неисправности Электронного устройства, выявленные в результате произведенных Компанией диагностических действий, не соответствуют ранее указанным Клиентом повреждениям и неисправностям Электронного устройства в заявлении при обращении к Компании за сервисным обслуживанием в рамках Договора АСО, либо установлено, что выявленные в результате произведения диагностических действий повреждения не могли быть получены Электронным устройством в результате причин и обстоятельств, указанных Клиентом в заявлении при обращении за сервисным обслуживанием.

2.2.4.12. Обращение Клиента за сервисным обслуживанием после окончания срока действия Договора АСО, либо после прекращения действия Договора АСО по иным основаниям, предусмотренным настоящими Правилами и/или действующим законодательством РФ.

2.2.4.13. Поврежденное Электронное устройство было восстановлено ранее клиентом самостоятельно, либо с привлечением третьих лиц, равно если Клиентом или третьими лицами предпринимались попытки вскрытия и/или восстановления поврежденного и/или неисправного Электронное устройство.

2.2.4.14. Обращение за сервисным обслуживанием в отношении Электронного устройства по Договору АСО, который по тем или иным причинам не вступил в силу, в том числе в тех случаях, когда при регистрации Договора АСО в информационную систему Компании была введена информация устройства, которое не соответствует условиям и положениям пункта 1.1.3. настоящих Правил.

2.2.4.15. Уникальный идентификационный номер (серийный и/или IMEI номер) Электронного устройства, в отношении которого Компанией получено заявление на оказание сервисных услуг, отличается от уникального идентификационного номера (серийного и/или IMEI номера), который был введен в информационную систему Компании при регистрации соответствующего Договора АСО, и который указывался в информационном сообщении от Компании при подтверждении факта заключения Договора АСО.

2.2.4.16. При обращении за сервисным обслуживанием с Электронным устройством, по которому ранее Клиентом от Компании был получен мотивированный отказ в сервисном обслуживании. При этом по усмотрению Компании повторное обращение с таким устройством может быть принято, сервисные услуги могут быть оказаны, если при новом обращении появилась новая достоверная информация относительно причин утраты, повреждений и/или неисправностей Электронного устройства, которая может повлиять на решение Компании.

2.2.4.17. Обращение клиента к Компании с поврежденным Электронным устройством, 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), и в результате такой деформации повреждены внутренние детали (модули) устройства, нарушена возможность его нормального функционирования (без учета состояния и работоспособности дисплея или дисплейного модуля устройства);

- 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.

2.2.5. При обращении Клиента к Компании за сервисным обслуживанием Компания проверяет полученные от Клиента документы и информацию любым законным способом, при необходимости производит диагностические действия, экспертизы и проверки в отношении поврежденного Электронного устройства, и в течение срока, установленного положениями настоящего пункта, принимает решение о соответствии или не соответствии поступившего обращения Клиента условиям Договора АСО, заключенного на основании настоящих Правил. Решение о возникновении или об отсутствии обязанности Компании по оказанию сервисных услуг Клиенту в рамках Договора АСО по такому обращению может быть принято Компанией как при рассмотрении и проверке поступившего заявления, так и на этапе проведения осмотра, диагностических действий и/или экспертизы в отношении электронного устройства, с которым клиент обращается за сервисными услугами к Компании. Срок рассмотрения, проверки и принятия решения по полученным от Клиента документам и информации составляет:

- до десяти рабочих дней по обращениям за сервисным обслуживанием, связанным с повреждениями и/или неисправностями Электронного устройства;
- до пятнадцати рабочих дней по обращениям за сервисным обслуживанием, связанным с утратой электронного устройства в результате противоправных действий третьих лиц.

2.2.5.1. В случае если при обращении Клиента к Компании Клиентом представлены не все необходимые документы, документы, не содержащие всей необходимой информации, документы и информация, не соответствующие требованиям пункта 6.1.1.1. настоящих Правил, Компания уведомляет Клиента о таких недостатках в течение

- до десяти рабочих дней по обращениям за сервисным обслуживанием, связанным с повреждениями и/или неисправностями Электронного устройства;
- до пятнадцати рабочих дней по обращениям за сервисным обслуживанием, связанным с утратой электронного устройства в результате противоправных действий третьих лиц.

Такое уведомление направляется Клиенту Компанией посредством сообщения на адрес электронной почты и/или на номер мобильного телефона Клиента, которые были указаны им в заявлении на оказание сервисных услуг в качестве основных средств связи в рамках обращения за сервисным обслуживанием.

2.2.6. Сервисное обслуживание в отношении поврежденного и/или неисправного или утраченного Электронного устройства в рамках Договора АСО и настоящих Правил, а именно восстановление или замена на аналогичное электронное устройство, производится Компанией в срок до двадцати пяти рабочих дней с момента поступления поврежденного электронного устройства в офис Компании, либо с момента передачи его Клиентом в сервисное предприятие (сервисный центр) по направлению Компании, либо с момента принятия Компанией решения о замене устройства, утраченного в результате противоправных действий третьих лиц. В случае нарушения указанного срока Компания несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.2.6.1. В случаях, когда Электронное устройство подлежит перемещению в порядке, предусмотренном пунктом 1.1.18. настоящих Правил, срок такого перемещения (от Клиента в адрес Компании и от Компании в адрес Клиента, включая дни передачи и получения) исключается из сроков оказания сервисных услуг, которые предусмотрены пунктом 2.2.6. настоящих Правил.

2.2.6.2. В случаях, когда действия или бездействие клиента влекут за собой задержку при взаимодействии Клиента и Компании в рамках обращения такого Клиента за сервисным обслуживанием по Договору АСО, срок фактической задержки, вызванной действиями или бездействием клиента, исключается из срока сервисного обслуживания, предусмотренного пунктом 2.2.6. настоящих Правил.

2.2.7. В случае, если при повторном обращении Клиента за сервисным обслуживанием в течение срока действия Договора АСО у Компании возникает обязанность заменить Электронное устройство Клиента на аналогичное ввиду того, что устройство утрачено в результате противоправных действий третьих лиц, как определено пунктом 1.1.15. настоящих Правил, то такая замена производится только после внесения Клиентом на расчетный банковский счет Компании стоимости ранее произведенного восстановления Электронного устройства, а именно оплаченных Компанией стоимости выполненных

работ и использованных материалов (запасных частей). Расходы Компании по предшествующему восстановлению Электронного устройства должны быть подтверждены документально.

2.2.7.1. В случае если в соответствии с положениями пункта 2.2.7. у Клиента возникает обязанность оплатить стоимость ранее произведенного восстановления Электронного устройства, но после получения от Компании уведомления об этом необходимая сумма не будет оплачена им в течение двадцати рабочих дней с даты, когда Клиенту было направлено соответствующее уведомление, соответствующее обращение Клиента за сервисным обслуживанием аннулируется, Компания не несет никаких обязательств по такому обращению. Уведомление о необходимости такой оплаты направляется Компанией посредством сообщения на адрес электронной почты и/или на номер мобильного телефона Клиента, которые были указаны им в заявлении на оказание сервисных услуг в качестве основных средств связи в рамках обращения.

2.2.8. При обращении Клиента к Компании за сервисным обслуживанием в период, когда до окончания срока действия Договора АСО и срока абонентского прикрепления остается менее 115 календарных дней, и в соответствии с условиями и положениями настоящих Правил у Компании возникает обязанность заменить такое Электронное устройство Клиента на аналогичное ввиду того, что устройство утрачено или не подлежит восстановлению, Компания вправе:

- заменить такое Электронное устройство на аналогичное новое, возможно иных цвета и других визуальных характеристик;
- заменить такое Электронное устройство на аналогичное, но ранее уже использовавшееся, возможно иных цвета и других визуальных характеристик, находящееся в полностью исправном состоянии и не имеющее повреждений, влияющих на его работоспособность и нормальное функционирование, или в значительной степени ухудшающих его внешний вид.

3. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА: СРОК, ВСТУПЛЕНИЕ В СИЛУ, ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ

3.1. Договор АСО между Клиентом и Компанией заключается путем принятия (осуществления акцепта) всех условий и положений настоящих Правил Компании посредством оплаты Клиентом стоимости абонентского прикрепления по Договору АСО (стоимости договора АСО).

3.2. Договор АСО считается заключенным в момент оплаты Клиентом стоимости абонентского прикрепления по Договору АСО, вступает в силу незамедлительно, и продолжается в течение последующих 364 дней, а именно до 23 часов 59 минут последнего дня указанного срока, вне зависимости от праздничных и выходных дней, либо до момента его прекращения по другим основаниям, предусмотренным настоящими Правилами и/или действующим законодательством РФ. Датой заключения договора является дата оплаты стоимости абонентского прикрепления (стоимости Договора АСО). Срок абонентского прикрепления Электронного устройства совпадает со сроком действия Договора АСО.

3.3. Обращение Клиента за оказанием сервисных услуг в течение срока действия Договора АСО при соответствующих условиях и положениям настоящих Правил обстоятельствах утраты, повреждений и/или неисправностей Электронного устройства, и при соблюдении порядка и условий подачи заявления на оказание сервисных услуг, влечет за собой возникновение обязанности Компании по оказанию услуг по Договору АСО в рамках такого обращения за сервисным обслуживанием. Подача Клиентом заявления к Компании на оказание сервисных услуг в рамках Договора АСО рассматривается Сторонами, как требование исполнения по абонентскому договору в соответствии с положениями статьи 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации.

3.4. Клиент, принимая настоящие Правила (осуществляя их акцепт) в момент заключения Договора АСО, дает свое согласие ООО «Эджастерс про» на хранение и обработку его персональных данных, которые требуются в ходе исполнения заключенного Договора АСО, как предусмотрено Федеральным законом №152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных».

3.5. Договор АСО, заключенный между Компанией и Клиентом на условиях и в порядке настоящих Правил, прекращает свое действие в следующих случаях:

3.5.1. По окончании срока действия Договора АСО (срока абонентского прикрепления), независимо от того, обращался Клиент к Компании в течение этого срока за сервисным обслуживанием, или не обращался.

3.5.2. При исполнении Компанией своих обязательств по Договору АСО в виде замены Электронного устройства на аналогичное на условиях и в порядке настоящих Правил, независимо от того, произведена такая замена Компанией при первом или последующем обращении Клиента в Компанию за оказанием услуг по Договору АСО.

3.5.3. В случаях, когда Компанией произведено Восстановление Электронного устройства на условиях и в порядке настоящих Правил, и при этом последующего обращения Клиента за сервисным обслуживанием в связи с утратой устройства в результате грабежа, разбойных действий или кражи до конца срока действия Договора АСО не последовало, Договор АСО заканчивает свое действие по окончании срока абонентского приклепления.

3.5.4. Досрочно по инициативе Клиента, в день получения Компанией письменного заявления Клиента о таком досрочном расторжении. Заявление Клиента о досрочном расторжении Договора АСО должно содержать ФИО Клиента, номер Договора АСО, дату подписания, номер счета и реквизиты, на которые Компания производит возврат уплаченных Клиентом денежных средств. При этом уплаченная Клиентом стоимость абонентского приклепления возвращается Клиенту за вычетом части, пропорционально прошедшему времени в месяцах (1/12 за каждый месяц), где каждый неполный месяц принимается за полный. В случае, если до такого расторжения Компанией уже были оказаны Клиенту услуги по восстановлению Электронного устройства в рамках Договора АСО, уплаченная стоимость Договора АСО Клиенту не возвращается. В случае обращения Клиента с заявлением о расторжении в первые 15 календарных дней действия договора АСО (до 23 часов 59 минут последнего дня указанного срока, вне зависимости от праздничных и выходных дней), стоимость абонентского приклепления возвращается Клиенту в объеме 95% от уплаченной суммы, 5% удерживаются Компанией для покрытия понесенных расходов: административные расходы и расходы, связанные с приемом соответствующего платежа через интернет.

3.5.5. Досрочно по инициативе Компании, путем направления Клиенту уведомления о расторжении на почтовый адрес, либо на адрес электронной почты клиента, либо на номер мобильного телефона Клиента. Договор считается расторгнутым на следующий день после направления Компанией такого уведомления Клиенту. При невозможности получения уведомления Клиентом по любым причинам, не зависящим от Компании, Клиент считается получившим уведомление о расторжении Договора АСО надлежащим образом. При этом уплаченная Клиентом стоимость абонентского приклепления возвращается Клиенту за вычетом части, пропорционально прошедшему времени в месяцах (1/12 за каждый месяц), где неполный месяц считается за полный. Кроме этого, Компания вправе досрочно расторгнуть Договор АСО по основаниям, описанным в пункте 4.2.3.3. настоящих Правил.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Права Клиента по договору АСО:

4.1.1. Пользоваться услугами Компании и требовать их исполнения, в соответствии с порядком и объемом, предусмотренными разделом 2 настоящих Правил.

4.1.2. Сообщать Компании обо всех недостатках выполнения услуг, обслуживания.

4.1.3. В любое время расторгнуть Договор с Компанией на основании и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и действующим законодательством.

4.1.4. Получать полную и достоверную информацию об исполнении услуг и сроках такого исполнения Компанией в отношении Электронного устройства, с которым Клиент обратился к Компании за сервисным обслуживанием в течение срока Договора АСО.

4.1.5. Требовать от Компании строгого соблюдения порядка и сроков оказания услуг в рамках Договора АСО, как предусмотрено настоящими Правилами.

4.1.6. При получении восстановленного или замененного Электронного устройства от Компании проверить его, и, в случае возникновения обоснованных претензий к его функционированию, направить такие претензии не позднее трёх последующих дней с момента получения такого Электронного устройства в адрес Компании любым способом, позволяющим однозначно зафиксировать дату направления. В случае, если в течение указанного срока такие претензии

Клиентом не заявлены – Электронное устройство считается принятым Клиентом, обязанности Компании считаются исполненными надлежащим образом.

4.2. Обязанности Клиента по договору АСО:

4.2.1. Ознакомиться с условиями настоящих Правил, соблюдать такие условия во время действия абонентского прикрепления и во время взаимодействия с Компанией в рамках обращения за получением сервисных услуг.

4.2.2. Бережно пользоваться Электронным устройством, в отношении которого заключен Договор АСО, соблюдать все рекомендации и инструкции производителя по использованию такого устройства, не допускать халатности и небрежности в отношении устройства, использовать его только по прямому назначению. Для целей Договора АСО Стороны договорились считать халатным и/или небрежным отношением к Электронному устройству следующие (включая, но не ограничиваясь) обстоятельства:

- использование для очистки Электронного устройства моющих средств, сжатого воздуха, любых жидкостей и средств, кроме рекомендованных производителем;
- использование или ношение Электронного устройства без должной защиты в обстоятельствах, которые связаны с воздействием на устройство воды под давлением, или воды с интенсивным течением, струями или брызгами большой интенсивности, например – прием душа или ванны, водные виды спорта, другие виды активностей, связанные с риском попадания воды на Электронное устройство;
- использование или ношение Электронного устройства без должной защиты в обстоятельствах, которые связаны с повышенным риском механического воздействия на устройство, например - активные и травмоопасные виды спорта, спортивно-тактические игры, борьба, соревнования, авто и мотогонки, пользование развлекательными аттракционами с высокой скоростью перемещения внутри аттракциона.

Стороны пришли к соглашению, что, если при обращении Клиента за сервисным обслуживанием по факту повреждения или утраты Электронного устройства, Компанией будет достоверно установлено, что причиной повреждения или утраты Электронного устройства явилось не исполнение (не надлежащее исполнение) Клиентом таких своих обязанностей, Компания вправе отказать в восстановлении или замене такого устройства.

4.2.3. Своевременно и без задержек принять меры и совершить необходимые действия для получения восстановленного или замененного Электронного устройства от Компании (либо Партнеров) в рамках своего обращения за оказанием сервисных услуг по Договору АСО.

4.2.3.1. В случае, когда в рамках исполнения своих обязанностей по обращению Клиента за сервисным обслуживанием Компания произвела все необходимые действия для обеспечения получения Клиентом услуг в рамках договора АСО, а Клиент, в свою очередь, не производит никаких действий, направленных на получение таких услуг, и такая задержка продолжается более 60 календарных дней без уважительных причин, соответствующее обращение Клиента за сервисным обслуживанием автоматически аннулируется, Компания не несет никаких обязательств по такому обращению. При этом, если такая задержка продолжается более 60 календарных дней без уважительных причин, и в течение указанного срока Договор АСО прекратил свое действие по основаниям, предусмотренным пунктом 3.5.1. настоящих Правил, Клиент утрачивает право на получение сервисных услуг от Компании в рамках такого обращения, Компания более не несет никаких обязательств по соответствующему обращению. При обстоятельствах, предусмотренных настоящим пунктом, уведомление об аннулировании соответствующего обращения за сервисным обслуживанием направляется Компанией Клиенту посредством сообщения на адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона Клиента, которые были указаны им в заявлении на оказание сервисных услуг в качестве основных средств связи в рамках обращения. Стороны пришли к соглашению, что уважительными причинами для целей настоящего Договора АСО признаются обстоятельства и причины, связанные с личностью Клиента, которые объективно и непреодолимо мешали Клиенту совершить необходимые действия вовремя. Такие обстоятельства и причины должны быть подтверждены документально.

4.2.3.2. При получении восстановленного или замененного Электронного устройства от Компании проверить его, и, в случае возникновения обоснованных претензий к его функционированию, направить такие претензии не позднее трёх последующих дней с момента получения такого Электронного устройства в адрес Компании любым способом, позволяющим однозначно

зафиксировать дату направления. В случае, если в течение указанного срока такие претензии Клиентом не заявлены – Электронное устройство считается принятым Клиентом, обязанности Компании считаются исполненными надлежащим образом.

4.2.3.3. При взаимодействии с Компанией в рамках Договора АСО проявлять уважение, вежливость, тактичность по отношению к сотрудникам Компании, представителям и Партнерам. При неисполнении Клиентом такой обязанности Компания вправе досрочно расторгнуть договор АСО, направив Клиенту соответствующее уведомление. Факт неисполнения (нарушения) Клиентом обязанности, предусмотренной настоящим пунктом, должен быть достоверно зафиксирован (произведена аудио или видео фиксация, представлена переписка).

4.2.4. Также Клиент несет иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. Права Компании по договору АСО:

4.3.1. Оказывать услуги, предусмотренные Объемом услуг по Договору АСО, как своими силами, так и силами и за счет Партнеров (представителей) Компании.

4.3.2. Любыми законными способами проверять представленную Клиентом информацию и документы (при заключении Договора АСО, при Обращении за сервисным обслуживанием), а также выполнение Клиентом условий Договора АСО и настоящих Правил.

4.3.3. Производить как своими силами, так и силами и за счет Партнеров (представителей) Компании осмотр, диагностические действия и любые применимые формы экспертиз и проверок в отношении Электронного устройства, с которым Клиент обратился за сервисным обслуживанием.

4.3.4. Отказать Клиенту в восстановлении или замене Электронного устройства в порядке пунктов 2.2.4 (включая все подпункты) и 4.2.2. настоящих Правил.

4.3.5. На досрочное прекращение Договора АСО в порядке, установленном настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

4.3.6. В случае, когда клиентом нарушается обязанность в рамках Договора АСО, предусмотренная пунктом 4.2.3.1. настоящих Правил, Компания по прошествии 180 дней со дня готовности Электронного устройства к выдаче клиенту вправе по своему усмотрению распорядиться таким Электронным устройством. При этом Договор АСО, заключенный между Компанией и таким клиентом, более не действует.

4.3.7. В случае обращения Клиента к Компании за сервисным обслуживанием в рамках договора АСО при утрате электронного устройства в результате противоправных действий третьих лиц, как предусмотрено пунктами 1.1.15. и 2.2.2. настоящих Правил, Компания вправе запросить дополнительное подтверждение предоставленных документов в виде заверения копии постановления о возбуждении уголовного дела вышестоящим (прямым и непосредственным) руководителем должностного лица, вынесшего указанное постановление.

4.3.8. В случае обращения Клиента к Компании за сервисным обслуживанием в рамках договора АСО при утрате электронного устройства в результате противоправных действий третьих лиц, как предусмотрено пунктами 1.1.15. и 2.2.2. настоящих Правил, Компания вправе запросить дополнительные письменные пояснения Клиента касательно событий, повлекших за собой такую утрату электронного устройства.

4.3.9. При передаче Клиентом поврежденного устройства в сервисное предприятие (сервисный центр) по направлению Компании, Компания вправе самостоятельно переместить такое поврежденное электронное устройство из сервисного центра, куда оно было передано Клиентом, в другой сервисный центр по усмотрению Компании. Такое перемещение может быть произведено в случаях, когда сервисное предприятие (сервисный центр), куда Электронное устройство было передано, не может произвести восстановление устройства надлежащим образом по тем или иным причинам. При этом сроки, затраченные на такое перемещение, не исключаются из сроков оказания сервисных услуг, которые предусмотрены пунктами 2.2.6., 2.2.6.1. и 2.2.6.2. настоящих Правил.

4.4. Обязанности Компании по договору АСО:

4.4.1. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться перед заключением Договора с настоящими Правилами. Такая возможность обеспечивается путем предоставления свободного доступа к тексту настоящих Правил на официальном сайте Компании.

4.4.2. Обеспечить оказание Клиенту услуг в отношении Электронного устройства в объемах, порядке и с качеством, соответствующим требованиям настоящих Правил, действующего законодательства и требованиям, предъявляемым к подобного рода услугам в условиях обычного делового оборота.

4.4.3. Разъяснить Клиенту положения настоящих Правил и Договора АСО при поступлении соответствующего запроса от Клиента.

4.4.4. Не разглашать сведений о Клиенте, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации, и настоящими Правилами.

4.4.5. Предоставлять по запросу Клиента полную и достоверную информацию об исполнении услуг и сроках такого исполнения Компанией в отношении Электронного устройства, с которым Клиент обратился к Компании за сервисным обслуживанием в течение срока Договора АСО.

4.4.6. Вернуть Клиенту уплаченные средства при досрочном расторжении Договора АСО в размере и в порядке, предусмотренном пунктами 3.5.4. и 3.5.5.

4.4.7. При взаимодействии с Клиентом в рамках договора АСО проявлять уважение, вежливость, тактичность по отношению к Клиенту. При неисполнении такой обязанности Компанией (её сотрудниками, представителями) Клиент вправе досрочно расторгнуть договор АСО, направив компании соответствующее уведомление. Факт неисполнения обязанности, предусмотренной настоящим пунктом, должен быть достоверно зафиксирован (произведена аудио или видео фиксация, предоставлена электронная или физическая переписка). При таких обстоятельствах Компания возвращает (при расторжении договора АСО по основаниям, предусмотренным положениями настоящего пункта) уплаченную Клиентом стоимость абонентского прикреплённого полностью, вне зависимости от срока, оставшегося до окончания действия договора АСО.

4.4.8. Также Компания несет иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ

5.1. Стоимость, уплачиваемая Клиентом в качестве Акцепта настоящих Правил, является платой за абонентское прикреплённое на абонентское сервисное обслуживание Электронного устройства Клиента на установленный настоящими Правилами срок, в течение которого Компания обязуется восстановить или заменить прикреплённое Электронное устройство Клиента на условиях и в порядке настоящих Правил.

5.2. Стоимость услуги абонентского прикреплённого Электронного устройства Клиента по Договору АСО устанавливается в Российских рублях, и составляет 19 990 (девятнадцать тысяч девятьсот девяносто) рублей, и уплачивается Клиентом на банковский расчетный счет Компании при заключении Договора АСО.

6. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОБРАЩЕНИИ КЛИЕНТА ЗА СЕРВИСНЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ

6.1. При возникновении у Клиента оснований для обращения к Компании за оказанием услуг в объеме и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, Клиент и Компания действуют с соблюдением следующего порядка действий:

6.1.1. Клиент обращается к Компании за оказанием сервисных услуг посредством одного из перечисленных ниже способов, предоставив информацию и документы, как определено пунктами 6.1.2. и 6.1.3. настоящих Правил:

- регистрация обращения в специализированном разделе официального сайта Компании, с сообщением информации и предоставлением электронных копий необходимых документов (основной способ);
- направление копий необходимых документов почтовым отправлением в адрес Компании, при этом отправление должно быть оформлено с уведомлением о доставке;
- предоставление оригиналов/копий документов иным способом, позволяющим достоверно определить и зафиксировать дату и время такого предоставления;
- подача документов лично, в офисе компании. При этом график дней и часов приема клиентов в офисе устанавливается Компанией самостоятельно, и может не совпадать с производственным календарем, который утверждается правительством РФ для применимого периода.

6.1.1.1 При обращении Клиента к Компании за сервисным обслуживанием в рамках Договора АСО, Клиент обязан предоставить Компании информацию и необходимые документы (оригиналы или копии, сканированные копии, фотокопии, в бумажном или электронном виде), предусмотренные настоящими Правилами, в надлежащем качестве. При этом стороны договорились, что надлежащим является качество, позволяющее однозначно прочесть (либо иначе идентифицировать) содержащуюся в таких документах информацию, кроме этого сканированные копии или электронные копии документов должны быть выполнены с сохранением нормальных геометрических пропорций и форм таких документов, на них отсутствуют тени или другие помехи, в значительной степени влияющие на вид и возможность нормального переноса на бумажный носитель (печати, распечатывания) указанных копий. В случае, если оригинальные документы, подлежащие предоставлению в рамках Договора АСО, составлены на языке ином чем русский, документы предоставляются с переводом и легализацией (апостилем). В случае, если при обращении за сервисным обслуживанием Клиентом предоставлены документы не надлежащего качества, либо предоставлены не все необходимые документы или информация, Компания уведомляет Клиента о такой недостаточности (ненадлежащем качестве) предоставленных документов посредством сообщения на адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона Клиента, которые были указаны им в заявлении на оказание сервисных услуг в качестве основных средств связи в рамках обращения. При этом срок для исполнения Компанией своих обязательств по сервисному обслуживанию по такому обращению начинается только с момента предоставления Клиентом полного комплекта документов и информации в надлежащем качестве.

6.1.2. Если основанием для обращения является повреждение и/или неисправность Электронного устройства, Клиент передает Компании либо представителю Компании (в соответствии с полученными от Компании инструкциями) поврежденное (неисправное) устройство и комплект оригиналов (копий, если допускается) необходимых документов, и дополнительную информацию, а именно:

- заявление по установленной Компанией форме, подписанное лично, включая согласие на обработку персональных данных;
- фотоматериалы, позволяющие однозначно идентифицировать Электронное устройство;
- фотоматериалы и/или видеоматериалы поврежденного и/или неисправного Электронного устройства, указывающие или описывающие имеющиеся повреждения и/или неисправности;
- само поврежденное (неисправное) Электронное устройство, без любых аксессуаров к нему (батарея питания при этом является неотъемлемой частью устройства, а не аксессуаром).

6.1.3. Если основанием для обращения является утрата Электронного устройства в результате противоправных действий третьих лиц, Клиент передает Компании либо представителю Компании (в соответствии с полученными от Компании инструкциями) комплект оригиналов (копий, если допускается) необходимых документов и информацию, а именно:

- заявление по установленной Компанией форме, подписанное лично, включая согласие на обработку персональных данных;
- копию постановления о возбуждении уголовного дела по факту утраты Электронного устройства, с указанием уникального идентификационного номера утраченного Электронного устройства, в отношении которого Сторонами на основании настоящих Правил заключен Договор АСО, в соответствии с которым Клиент Компании является потерпевшим/пострадавшим (в качестве приложения к заявлению, с описанием и заверением личной подписью);
- по запросу Компании копию постановления о возбуждении уголовного дела по факту утраты Электронного устройства, в отношении которого Сторонами на основании настоящих Правил заключен Договор АСО, заверенную подписью вышестоящего (прямого и непосредственного) руководителя должностного лица, вынесшего указанное постановление (копия с указанным

заверением предоставляется только по дополнительному требованию компании), с печатью на заверении.

6.2. Компания проверяет полученные от Клиента документы и информацию любым законным способом, при необходимости производит диагностические действия и/или экспертизу в отношении поврежденного (и/или неисправного) Электронного устройства, и принимает решение о соответствии или не соответствии поступившего обращения Клиента условиям Договора АСО, заключенного на основании настоящих Правил. Решение о возникновении или об отсутствии обязанности Компании по оказанию сервисных услуг Клиенту в рамках Договора АСО по такому обращению может быть принято Компанией как при рассмотрении и проверке поступившего заявления, так и на этапе проведения осмотра, диагностических действий и/или экспертизы в отношении электронного устройства, с которым клиент обращается за сервисными услугами к Компании. Срок рассмотрения, проверки и принятия решения по полученным от Клиента документам и информации составляет:

- 10 (десять) рабочих дней по обращениям за сервисным обслуживанием, связанным с повреждением (и/или неисправностью) электронного устройства;
- 15 (пятнадцать) рабочих дней по обращениям за сервисным обслуживанием, связанным с утратой электронного устройства в результате противоправных действий третьих лиц.

6.2.1. В случае если при обращении Клиента к Компании в порядке раздела 6 настоящих Правил Клиентом представлены не все необходимые документы, документы, не содержащие всей необходимой информации, документы и информация, не соответствующие требованиям пункта 6.1.1.1. настоящих Правил, Компания уведомляет Клиента о таких недостатках в течение

- 10 (десять) рабочих дней по обращениям за сервисным обслуживанием, связанным с повреждением (и/или неисправностью) электронного устройства;
- 15 (пятнадцать) рабочих дней по обращениям за сервисным обслуживанием, связанным с утратой электронного устройства в результате противоправных действий третьих лиц.

Такое уведомление направляется Клиенту Компанией посредством сообщения на адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона Клиента, которые были указаны им в заявлении на оказание сервисных услуг в качестве основных средств связи в рамках обращения.

6.3. В случае признания Компанией поступившего обращения Клиента соответствующим условиям Договора АСО, заключенного на основании настоящих Правил, а соответственно и о возникновении обязанности Компании по оказанию сервисных услуг Клиенту в рамках Договора АСО по такому обращению Клиента, Компания оказывает такие услуги в виде восстановления либо замены Электронного устройства в рамках сроков на условиях и в порядке настоящих Правил, а именно пунктами 2.2.6., 2.2.6.1., 2.2.6.2.

6.4. В случае признания Компанией поступившего обращения Клиента не соответствующим условиям Договора АСО, заключенного на основании настоящих Правил, а соответственно и об отсутствии обязанности Компании по оказанию сервисных услуг Клиенту в рамках Договора АСО по такому обращению Клиента, Компания сообщает о таком решении Клиенту посредством сообщения на адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона Клиента, которые были указаны им в заявлении на оказание сервисных услуг в качестве основных средств связи в рамках обращения.

6.5. Услуги по сервисному обслуживанию Электронного устройства в рамках Договора АСО могут быть оказаны Компанией в месте нахождения (населенный пункт, область, район) Клиента и принятого на абонентское сервисное обслуживание Электронного устройства, либо такое Электронное устройство может быть перемещено в тех случаях, когда сервисное обслуживание не может быть произведено в месте нахождения Клиента и принятого на абонентское сервисное обслуживание Электронного устройства по причине отсутствия там представителей Компании, либо при отсутствии у таких представителей технической базы, пригодной для производства диагностических действий и/или сервисного обслуживания надлежащего качества. При этом перемещение Электронного устройства осуществляется по согласованию Сторон силами Клиента либо силами (за счет) Компании.

6.5.1. При перемещении Электронного устройства для сервисного обслуживания силами Компании или с привлечением Партнеров Компании, Клиент передает поврежденное (и/или неисправное) Электронное устройство указанному Партнеру (его работнику, представителю). При этом Компания сообщает Клиенту достаточную информацию, позволяющую клиенту идентифицировать такого Партнера (его работника, представителя). Компания несет полную ответственность за сохранность Электронного устройства во время такого перемещения. При отказе Клиента от такой передачи

действуют положения пункта 2.2.6.4. настоящих Правил. Кроме этого, клиенту может быть предложено самостоятельно предоставить Электронное устройство для сервисного обслуживания по указанному Компанией адресу.

6.6. Повторное обращение к Компании за сервисным обслуживанием в рамках Договора АСО может быть осуществлено только тем же лицом (Клиентом), что и первичное обращение. Передача прав по Договору АСО допускается только с письменного согласия обеих Сторон.

6.7. Электронное устройство до передачи Клиентом для сервисного обслуживания должно быть сброшено (обнулено) до заводских настроек, снята блокировка активации (если применимо), и не должно содержать никакой пользовательской информации. Устройство, содержащее пользовательскую информацию, и техническое состояние которого позволяет осуществить сброс, не будет принято на сервисное обслуживание и незамедлительно будет возвращено владельцу за его счет, при этом 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. В случае, когда техническое состояние поврежденного (и/или неисправного) электронного устройства не позволяет до передачи для сервисного обслуживания осуществить его сброс (удаление всей пользовательской информации), 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.

6.8. При получении Компанией от одного и того же Клиента в течение 10 календарных дней двух и более заявлений на оказание сервисных услуг в отношении двух и более электронных устройств, сроки рассмотрения, проверки, уведомления о недостатках или принятия решения по таким заявлениям составляют:

- 20 (двадцать) рабочих дней по обращениям за сервисным обслуживанием, связанным с повреждением (и/или неисправностью) электронных устройств;
- 30 (тридцать) рабочих дней по обращениям за сервисным обслуживанием, связанным с утратой электронных устройств в результате противоправных действий третьих лиц.

6.8.1. При возникновении обязанности Компании по оказанию сервисных услуг Клиенту в рамках двух и более обращений, поступивших в адрес Компании от одного и того же Клиента в течение 10 календарных дней, сроки исполнения обязательств составляют:

- 45 (сорок пять) рабочих дней по обращениям за сервисным обслуживанием, связанным с повреждением (и/или неисправностью) электронных устройств;
- 65 (шестьдесят пять) рабочих дней по обращениям за сервисным обслуживанием, связанным с утратой электронных устройств в результате противоправных действий третьих лиц.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ, ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1. Для разрешения споров и претензий в рамках Договора АСО применяется досудебный претензионный порядок разрешения споров: Сторона, чьи права по Договору АСО, по её мнению, нарушены, направляет претензию в адрес другой Стороны. В претензии указываются нарушения с правовым обоснованием, суть требований, банковские реквизиты или иная информация, если она необходима для исполнения требований. Претензия направляется любым способом, позволяющим достоверно зафиксировать факт и дату получения указанной претензии другой Стороной. Ответ на претензию должен быть направлен в течение тридцати календарных дней.

7.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных Договором, в случае если такое неисполнение явилось следствием чрезвычайных непредсказуемых и непредотвратимых событий (обстоятельств непреодолимой силы, форс-мажора), как это определяется правилами и обычаями делового оборота и соответствующим применимым законодательством Российской Федерации. Кроме этого Стороны пришли к соглашению, что для целей Договора АСО в качестве обстоятельств непреодолимой силы они признают следующие: начатая процедура по признанию Компании банкротом, акты органов государственной или муниципальной власти, в результате принятия которых исполнение Компанией своих обязательств становится невозможным в изменившемся правовом поле, решения компаний-производителей или компаний-импортеров электронных устройств, в результате принятия которых

исполнение Компанией своих обязательств становится невозможным в изменившихся рыночных и/или экономических условиях.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ И ОСОБЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Все условия Договора АСО с коммерческим наименованием «Сервисный план S4» (включая существенные условия, как определяется Гражданским Кодексом РФ и другим применимым законодательством) описаны в настоящих Правилах, и являются неотъемлемой частью такого Договора АСО. Любые изменения и дополнения к условиям Договора АСО, заключенного и действующего между Сторонами на основании настоящих Правил, могут оформляться в письменном виде на русском языке, подписываться обеими Сторонами и/или их уполномоченными представителями.

8.2. Во всем остальном, что не урегулировано или не полностью урегулировано настоящими Правилами, Стороны руководствуются действующим применимым законодательством Российской Федерации.

8.3. Стороны пришли к соглашению о том, что Компания не несет никакой ответственности за любые косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшие у Клиента в результате его взаимодействия с Компанией в рамках Договора АСО, на условиях и в порядке настоящих Правил.

8.4. Настоящие Правила (текст в целом, структура документа, формулировки положений, определений и отдельных пунктов) являются интеллектуальной собственностью ООО «ЭДЖАСТЕРС ПРО» как специальное литературное (письменное) произведение, любое копирование и использование целиком или в любой части запрещено собственником и законодательством Российской Федерации, и преследуется по закону.