

Настоящие Правила являются официальным предложением (офертой) ООО «ЭДЖАСТЕРС ПРО» (далее «Компания») в адрес любого физического лица, обладающего дееспособностью и необходимыми полномочиями, заключить с ООО «ЭДЖАСТЕРС ПРО» договор абонентского сервисного обслуживания в отношении приобретенного таким физическим лицом Электронного устройства на условиях и в порядке, установленном настоящими Правилами ООО «ЭДЖАСТЕРС ПРО» и действующим законодательством Российской Федерации. Настоящие Правила содержат все существенные условия такого договора абонентского сервисного обслуживания и порядок оказания услуг в рамках такого договора.

## 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Для целей, предусмотренных настоящими Правилами, 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. 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** – принятие Клиентом предложения заключить Договор АСО на условиях настоящих Правил, выразившееся в оплате стоимости абонентского прикреплению, 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, Клиент подтверждает полное и безоговорочное согласие с условиями и положениями настоящих Правил.

**1.1.3. Электронное устройство** – сложное электронное устройство, предназначенное для использования конечным пользователем, находящееся в момент заключения договора АСО в полностью исправном состоянии, не имеющее любых повреждений, ввезенное на территорию Российской Федерации (РФ) на законных основаниях (имеющее соответствующую государственную сертификацию, либо ввезенное в Российскую Федерацию в соответствии с законодательством о параллельном импорте, действующим на момент заключения Договора АСО), стоимость которого не превышает 500 000 (пятьсот) тысяч рублей, и в отношении которого между Компанией и Клиентом заключается Договор АСО на условиях и в порядке настоящих Правил. 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 прикрепления (срока действия Договора АСО), и которое Компания обязуется произвести в рамках предусмотренного настоящими Правилами Объема услуг (пункт 2.2.) по факту обращения Клиента за таким обслуживанием.

**1.1.5. Номер договора АСО** – уникальный идентификатор договора АСО в виде сочетания цифр или цифр и букв, наличие которого в кассовом чеке подтверждает факт принятия (прикрепления) 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, предусмотренных настоящими Правилами. В некоторых случаях при заключении Договора АСО Клиенту на руки может быть выдана пластиковая карточка с номером договора АСО, дублирующим номер Договора из кассового чека.

**1.1.6. Клиент Компании (Клиент)** – дееспособное физическое лицо или юридическое лицо (как установлено пунктом 1.3. настоящих Правил), акцептировавшее настоящие Правила и заключившее таким образом Договор АСО с Компанией. Предметом Договора с Компанией является получение Клиентом от Компании работ и услуг в рамках установленного настоящими Правилами объема в течение установленного срока абонентского сервисного обслуживания, на условиях и в порядке, предусмотренных настоящими Правилами. При этом Клиентом признается только лицо, предъявившее кассовый чек с номером Договора АСО, как доказательство оплаты стоимости абонентского прикрепления, как определено пунктом 1.8. настоящих Правил.

**1.1.7. Компания** – Общество с Ограниченной Ответственностью «Эджастерс про» (ООО «ЭДЖАСТЕРС ПРО»). Юридический адрес: 117546, Москва, Харьковский проезд, дом 7, корпус 1, кв. 4, ОГРН 1147746015713, ИНН/КПП 7724905222/772401001. Фактический адрес: 123112, Москва, Пресненская набережная, дом 10, стр. 2.

**1.1.8. Объем услуг** – объем услуг, оказываемых Компанией Клиенту при обращении за такими услугами, на условиях и в порядке, установленных настоящими Правилами.

**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 используются при реализации целей в рамках обслуживания Клиентов по Договорам АСО.

**1.1.10. Правила ООО «ЭДЖАСТЕРС ПРО» (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. 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).

**1.1.11. Срок абонентского сервисного обслуживания** – срок абонентского сервисного обслуживания электронного устройства равен сроку абонентского прикрепления и сроку действия Договора АСО, заключенному между Компанией и Клиентом на условиях и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

**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 и настоящими Правилами.

**1.1.13. Плата за абонентское прикрепление на абонентское сервисное обслуживание** – стоимость Договора АСО, уплачиваемая Клиентом в качестве Акцепта настоящих Правил Компании, являющаяся стоимостью абонентского прикрепления Электронного устройства Клиента на установленный настоящими Правилами срок, в течение которого Компания обязуется восстановить или заменить Электронное устройство Клиента на условиях, в порядке и объеме, предусмотренном настоящими Правилами.

**1.1.14. Повреждение Электронного устройства** — 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, 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;  
- 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.

**1.1.16. Восстановление Электронного устройства** — комплекс мер, предпринимаемых Компанией в отношении поврежденного Электронного устройства, для восстановления его работоспособности и нормального функционирования, на условиях и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

**1.1.17. Замена Электронного устройства** — комплекс мер, принимаемых Компанией для замены Электронного устройства поврежденного и не подлежащего восстановлению, или утраченного в результате противоправных действий третьих лиц, на аналогичное устройство, на условиях и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Аналогичное электронное устройство должно быть ввезено на территорию Российской Федерации (РФ) на законных основаниях (устройство имеет соответствующую государственную

сертификацию, либо ввезено в Российскую Федерацию в соответствии с законодательством о параллельном импорте, действующим на момент заключения Договора АСО).

**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 осуществляется 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 повреждении или утрате Электронного устройства в течение срока действия Договора АСО за восстановлением или заменой такого устройства на условиях и в порядке, определенном настоящими Правилами. 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 после гарантии** – любые 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;
- с процессом естественного износа и ухудшения свойств и характеристик Электронного устройства в процессе его использования и/или хранения, и не являются следствием такого износа;
- 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.

**1.1.21. Программы «restore:care» и «restore:care plus»** – названия договоров АСО, применяемые для маркетинговых целей в магазинах ООО «РеСтор». Для программы «restore:care» действуют условия и правила договора АСО, заключенного в общем порядке и на общих (не особенных) условиях настоящих Правил, для программы «restore:care plus» действуют условия и правила договора АСО, заключенного в порядке и на условиях раздела 8 настоящих Правил (особенные условия для Договора АСО с расширением «Неисправности после гарантии»).

1.2. Компания, на основании Акцепта Клиентом настоящих Правил, и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, заключает с Клиентом Договор АСО на условиях, изложенных в настоящих Правилах.

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, в порядке и объеме, предусмотренном настоящими Правилами.

1.2.2. Стоимость, уплачиваемая Клиентом в качестве Акцепта настоящих Правил Компании 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, в порядке и объеме, предусмотренном настоящими Правилами.

1.2.3. Стороны пришли к соглашению о том, что оказание услуги по абонентскому прикреплению Электронного устройства в рамках заключенного между Клиентом и Компанией Договора АСО, начинается незамедлительно после заключения договора АСО (оплаты абонентского прикрепления) и продолжается (срок действия Договора АСО) 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. Срок действия Договоров АСО с расширением «Неисправности после гарантии» определен в соответствующих положениях настоящих Правил.

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, вне зависимости от того, обращался или нет Клиент к Компании за сервисным обслуживанием прикрепленного Электронного устройства в течение срока абонентского прикрепления.

1.3. Клиентом Компании может быть любое юридическое лицо, дееспособное физическое лицо, либо лицо с частичной дееспособностью (в возрасте от 14 до 18 лет), акцептирующее 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, в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами. 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, они подлежат приведению в соответствие с вновь принятыми нормативными актами с момента вступления их в законную силу. Условия Договора и отношения Сторон, не оговоренные настоящими Правилами, регулируются действующим законодательством РФ.

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

1.8. Акцептом настоящих Правил Стороны признают любое законное и добросовестное действие Клиента по оплате стоимости абонентского прикрепления своего электронного устройства на абонентское сервисное обслуживание. При этом Стороны пришли к соглашению, что единственным доказательством законного и добросовестного заключения Клиентом Договора АСО является предъявление кассового чека об оплате стоимости абонентского прикрепления, в котором указаны дата оплаты, уплаченная стоимость, и уникальный номер Договора АСО.

1.9. Такой акцепт является полным и безоговорочным, то есть факт законной и добросовестной оплаты Клиентом Компании Договора АСО является полным и безоговорочным акцептом (принятием) 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 заключается в отношении Электронного устройства, приобретенного Клиентом вместе с заключением Договора АСО, что должно быть подтверждено финансовым документом, свидетельствующим о таком приобретении, а именно кассовым чеком, в котором указана дата приобретения, стоимость и идентификационный номер приобретенного Электронного устройства, а также стоимость и Договора АСО.

1.11.1. Договор АСО может быть заключен в отношении Электронного устройства, которое приобретено ранее (не одновременно с заключением Договора АСО), но только при соблюдении следующих условий:

- Электронное устройство, в отношении которого заключается Договор АСО, приобретено Клиентом не более чем за 10 календарных дней до заключения Договора АСО к этому устройству, что подтверждается предъявленным оригиналом комплекта документов о приобретении Электронного устройства (кассовый чек либо кассовый чек вместе с товарным чеком);
- Электронное устройство было приобретено в сети магазинов, принадлежащих юридическому лицу, которое является Партнером Компании, в соответствии с положениями пункта 1.1.9. настоящих Правил;
- Электронное устройство, в отношении которого заключается Договор АСО, ввезено на территорию Российской Федерации (РФ) на законных основаниях (имеет соответствующую государственную сертификацию, либо ввезено в Российскую Федерацию в соответствии с законодательством о параллельном импорте, действующим на момент заключения Договора АСО);
- комплект документов о приобретении Электронного устройства (кассовый чек либо кассовый чек вместе с товарным чеком) содержит информацию, позволяющую однозначно идентифицировать приобретенное Электронное устройство (уникальный IMEI номер или серийный номер устройства), в отношении которого в отношении которого заключается Договор АСО;
- Электронное устройство, в отношении которого заключается Договор АСО, находится в полностью исправном состоянии и не имеет никаких повреждений;
- при заключении такого Договора АСО представителем Компании (Партнера Компании) был произведен осмотр и фотографирование Электронного устройства, при этом были получены фотографии и сведения, подтверждающие, что на момент заключения Договора АСО Электронное устройство находилось в полностью исправном состоянии и не имело никаких повреждений;
- при заключении такого Договора АСО представителем Компании (Партнера Компании) было произведено сканирование (фотографирование) комплекта документов о приобретении Электронного устройства (кассовый чек либо кассовый чек вместе с товарным чеком), полностью соответствующего требованиям настоящего положения.

1.11.2. При заключении Договора АСО в отношении Электронного устройства, приобретенного ранее, чем была оплачена стоимость абонентского прикрепления, и при этом не были соблюдены условия, предусмотренные пунктом 1.11.1. настоящих Правил, то такой Договор АСО считается не вступившим в силу, уплаченная стоимость абонентского прикрепления подлежит возврату Клиенту в полном объеме, компания не несет по такому Договору АСО никаких обязательств.

1.11.3. В случае, когда в финансовом документе (кассовом чеке), свидетельствующем о приобретении Электронного устройства, и об оплате стоимости абонентского прикреплении по Договору АСО, нет прямого указания на Электронное устройство, в отношении которого заключен Договор АСО, стороны признают принятым на абонентское сервисное обслуживание то устройство, от стоимости которого при продаже рассчитана стоимость абонентского прикреплении в порядке пункта 5.2. настоящих Правил, что напрямую усматривается из отношения суммы стоимости Электронного устройства и суммы стоимости абонентского прикреплении.

1.11.3.1. В случае, когда в финансовом документе (кассовом чеке), свидетельствующем о приобретении Электронного устройства, и об оплате стоимости абонентского прикреплении по Договору АСО, нет прямого указания на Электронное устройство, в отношении которого заключен Договор АСО, и в тоже время в нем указаны несколько приобретенных устройств, от стоимости которых могла быть рассчитана стоимость Договора АСО, стороны признают принятым на абонентское сервисное обслуживание одно из указанных Электронных устройств по выбору Клиента. Прикрепление такого устройства фиксируется в момент обращения Клиента к Компании за сервисным обслуживанием такого устройства в рамках Договора АСО, и не подлежит последующему изменению.

1.11.3.2. При заключении Договора АСО в отношении Электронного устройства, для которого в момент оплаты Договора АСО не действуют (истекли или прекратились по другим основаниям) гарантийные обязательства производителя (или продавца) такого устройства, то такой Договор АСО считается не вступившим в силу, уплаченная стоимость абонентского прикреплении подлежит возврату Клиенту в полном объеме, компания не несет по такому Договору АСО никаких обязательств.

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 (исключая амфиболичность), 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 настоящих Правил является заключение Договора на оказание Компанией услуг Клиенту в объемах и порядке, установленных настоящими Правилами.

2.1.1. 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 Объема услуг, установленного настоящими Правилами, в течение срока такого абонентского обслуживания.

2.2. В рамках Объема услуг по Договору АСО Компания оказывает Клиенту в течение срока действия Договора следующие услуги при обращении Клиента за сервисным обслуживанием Электронного устройства (допускается всего не более двух обращений в течение срока действия Договора АСО):

2.2.1. Восстановление или Замена поврежденного Электронного устройства, получившего Повреждение (как определено пунктом 1.1.14. настоящих Правил), без дополнительной оплаты за такое восстановление или замену. Услуги по восстановлению или замене поврежденного устройства не могут быть произведены Компанией более одного раза в течение срока действия Договора АСО и, соответственно, срока абонентского прикрепления.

2.2.2. Замена Электронного устройства, утраченного в результате грабежа, разбойных действий или кражи (как определено пунктом 1.1.15. настоящих Правил), без дополнительной оплаты за такую замену. Услуги по замене утраченного устройства не могут быть произведены Компанией более одного раза в течение срока действия Договора АСО и, соответственно, срока абонентского прикрепления.

2.2.3. При повреждении Электронного устройства Компания осуществляет Восстановление либо Замену поврежденного Электронного устройства исключительно по своему усмотрению, руководствуясь информацией, полученной в результате произведенных в отношении Электронного устройства диагностических мероприятий, интересами Компании, здравым смыслом и экономической оправданностью принимаемого решения для Компании.

2.2.3.1 Замена поврежденного Электронного устройства, в отношении которого Компанией принято решение о замене, производится только при передаче Клиентом Компании поврежденного 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, возбуждившее 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, утраченного в результате грабежа, разбойных действий или кражи (как определено пунктом 1.1.15. настоящих Правил), может быть произведена без оформления отказа Клиента от прав на утраченное устройство в пользу Компании.

2.2.3.4. Гарантия на выполненные работы (в том числе на замененное электронное устройство) продолжается в течение 3 (трех) месяцев с момента передачи восстановленного или замененного устройства Клиенту. При обнаружении Клиентом недостатков у восстановленного или замененного Компанией Электронного устройства, Клиент обязан незамедлительно уведомить о таких недостатках Компанию, после чего Компания предпринимает меры по подтверждению таких недостатков путем передачи устройства в сервисный центр. Устройство передается в сервисный центр аналогичным путем, которым поврежденное устройство передавалось в рамках первичного обращения Клиента к Компании за сервисным обслуживанием. При подтверждении наличия недостатков Компания предпринимает меры по их устранению в следующие сроки:

- для недостатков, обнаруженных Клиентом в течение первых 3 (трех) дней после получения восстановленного или замененного устройства, подтвержденные недостатки устраняются путем восстановления или замены в срок до 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления неисправного электронного устройства в офис Компании, либо с момента передачи его Клиентом в сервисный центр по направлению Компании;

- для недостатков, обнаруженных Клиентом в течение трехмесячного гарантийного срока, подтвержденные недостатки устраняются путем восстановления или замены в срок до 20 (двадцати) рабочих дней с момента поступления поврежденного электронного устройства в офис Компании, либо с момента передачи его Клиентом в сервисный центр по направлению Компании.

2.2.4. Стороны пришли к соглашению, что Компания не несет обязательств по восстановлению или замене поврежденного 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 и т.п.;

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, за исключением случаев, когда поврежден экран Электронного устройства, а именно - на экране имеются видимые трещины в области размещения изображения, даже в тех случаях, когда экран сохранил свою целостность и возможность функционирования. В указанных случаях (такого повреждения экрана) устройство подлежит восстановлению в рамках Объемы услуг Договора 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 (поломки), полученные Электронным устройством, подлежат ремонту в рамках гарантийных обязательств производителя (или продавца) Электронного устройства, либо являются заводскими (производственными) дефектам.

2.2.4.8. Повреждения или поломки Электронного устройства в результате заводского брака или нарушений Клиентом или лицами, действующими по его поручению, 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 налаживанию 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.

2.2.4.9. Повреждения или поломки Электронного устройства получены 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.

2.2.4.10. Внутренние поломки (в результате внутренних внезапных случайных причин механической или электрической природы, вызвавших последующее повреждение Электронного устройства, или выведение детали (модуля) Электронного устройства из строя);

2.2.4.11. Повреждения или поломки Электронного устройства, серийный (или другой идентификационный) номер которого утрачен и не поддается прочтению, либо имеет признаки того, что он изменен (подделан), и в результате этого Электронное устройство не может быть однозначно идентифицировано.

2.2.4.12. Повреждение таких компонентов Электронного устройства, как различные приспособления к нему, аксессуары и тому подобное.

2.2.4.13. Повреждения Электронного устройства, выявленные в результате произведения диагностических действий Компанией, не соответствуют указанным Клиентом повреждениям Электронного устройства в заявлении (приложениях к заявлению) при обращении в Компанию 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 (приложениях к заявлению) при обращении.

2.2.4.14. Повреждения или утрата Электронного устройства, принадлежащего лицу, не предъявившему при обращении в Компанию доказательство законного и добросовестного заключения Договора АСО, как определено пунктом 1.8. настоящих Правил.

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

2.2.4.16. Поврежденное Электронное устройство было восстановлено ранее клиентом самостоятельно, либо с привлечением любых третьих лиц, либо такими лицами предпринимались попытки восстановить или вскрыть поврежденное Электронное устройство.

2.2.4.17. Обращение за сервисным обслуживанием в отношении Электронного устройства по Договору АСО, не вступившему в силу в порядке пункта 1.11.2., либо в порядке других положений настоящих Правил.

2.2.4.18. Произведенные диагностические действия выявили недостаточность деталей и/или компонентов поврежденного Электронного устройства, либо замену таких деталей и/или компонентов на не оригинальные, либо иные признаки того, что указанное устройство вскрывалось (была нарушена целостность) ранее и при этом оригинальные детали и компоненты были изъяты или заменены на другие. Признаки такого вскрытия и/или факт отсутствия или замены деталей и/или компонентов на не оригинальные должны быть подтверждены диагностическим листом (иным документом/актом), выданным специализированным сервисным центром.

2.2.4.19. Повреждения жидкостью получены Электронным устройством, которое, согласно характеристикам производителя такого устройства, обладает пыле и влагозащитными свойствами и прошло соответствующую сертификацию, о чем задекларировано в инструкции по использованию такого устройства или иных документах к нему, выдаваемых производителем в комплекте при продаже.

2.2.4.20. Повреждения получены Электронным устройством, в отношении которого на момент заключения Договора АСО истекли или прекратились по другим основаниям гарантийные обязательства производителя (или продавца) такого устройства.

2.2.4.21. Уникальный идентификационный номер (серийный и/или IMEI номер) поврежденного или утраченного Электронного устройства отличается от уникального идентификационного номера (серийного и/или IMEI номера), указанного в кассовом чеке, подтверждающем приобретение Электронного устройства, либо Компанией выявлено не соответствие таких номеров в ходе проверки представленных к заявлению на оказание сервисных услуг иных документов, подтверждающих приобретение Электронного устройства.

2.2.4.22. Если ранее Компанией в порядке и на основании настоящих Правил уже было отказано в оказании сервисных услуг в отношении поврежденного или утраченного Электронного устройства.

2.2.5. При обращении Клиента к Компании за сервисным обслуживанием в порядке раздела 6 настоящих Правил Компания проверяет полученные от Клиента документы и информацию любым законным способом, при необходимости производит диагностические действия 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:

- 10 (десять) рабочих дней по обращениям за сервисным обслуживанием, связанным с повреждением электронного устройства;
- 15 (пятнадцать) 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 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 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.

2.2.5.2. В случаях, когда при обращении за сервисным обслуживанием к Компании Клиентом, в качестве доказательства законного и добросовестного заключения Договора АСО и/или Электронного устройства, предоставлен иной документ, нежели предусмотрено пунктом 1.8. настоящих Правил, то есть не кассовый чек -



сроки, предусмотренные пунктами 2.2.5. и 2.5.5.1. настоящих Правил, автоматически увеличиваются на 5 (пять) рабочих дней.

2.2.6. Сервисное обслуживание поврежденного 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 25 (двадцати пяти) рабочих дней с момента поступления поврежденного электронного устройства в офис Компании, либо с момента передачи его Клиентом в 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, в отношении которого между клиентом и Компанией заключен Договор АСО, официально поступило в продажу в розничные магазины России менее чем за 90 дней до даты обращения, срок сервисного обслуживания по такому обращению клиента составляет 35 (тридцать пять) рабочих дней с момента поступления поврежденного электронного устройства в офис Компании, либо с момента передачи его Клиентом в сервисный центр по направлению Компании, либо с момента принятия Компанией решения о замене устройства, утраченного в результате противоправных действий третьих лиц. Этот же срок сервисного обслуживания применяется к Электронным устройствам нестандартных конфигураций: устройствам, которые заказаны и приобретены с изменением стандартных характеристик, применяемых для линейки аналогичных устройств производителя. Например, такими устройствами являются компьютеры, произведенные компаний Apple с измененными улучшенными характеристиками, так называемые «configure to order», или «СТО».

2.2.6.2. 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) исключается из сроков оказания сервисных услуг, которые предусмотрены пунктами 2.2.6., 2.2.6.1., 2.2.6.2. настоящих Правил (исключая амфиболичность). При перемещении из указанных сроков также исключаются день передачи Клиентом электронного устройства в адрес Компании и день получения Клиентом электронного устройства от Компании.

2.2.6.3. 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, то такая замена производится только при условии внесения Клиентом на счет или в кассу Компании стоимости ранее произведенного восстановления Электронного устройства, а именно оплаченных

Компанией стоимости выполненных работ и использованных материалов (запасных частей).

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 20 (двадцати) рабочих дней с даты, когда 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 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 приклепления 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 другого цвета;
- заменить такое Электронное устройство на аналогичное, но ранее уже использовавшееся, возможно другого цвета, находящееся в полностью исправном состоянии и не имеющее повреждений, влияющих на его работоспособность и нормальное функционирование, или в значительной степени ухудшающих его внешний вид.

2.3. Предельное количество и сроки для обращения Клиента к Компании за сервисным обслуживанием Электронного устройства устанавливаются пунктами 2.3.1. и 2.3.2. настоящих Правил, а именно как описано ниже:

2.3.1. В рамках объема услуг по договору АСО, заключенному на обычных условиях, стоимость абонентского приклепления по которому, уплаченная Клиентом, составила 18 (восемнадцать) процентов (но не менее 5500 рублей) от стоимости Электронного устройства, Клиент вправе в течение срока действия договора обратиться за сервисным обслуживанием один раз в связи со случайным повреждением устройства, и один раз в связи с утратой устройства в результате противоправных действий третьих лиц, при этом договор прекращает свое действие в случае замены Компанией поврежденного или утраченного устройства, и продолжает свое действие в случае, когда поврежденное устройство было восстановлено (а не заменено) Компанией по обращению в связи со случайным повреждением устройства.

2.3.2. В рамках объема услуг по договору АСО с расширением «Неисправности после гарантии», стоимость абонентского приклепления по которому, уплаченная Клиентом, составила 20 (двадцать) процентов (но не менее 5500 рублей) от стоимости Электронного устройства (в соответствии с положениями пункта 5.2. настоящих Правил), Клиент вправе в течение срока, начинающегося с момента заключения (оплаты) договора АСО и на протяжении последующих 364 дней, а именно до 23 часов 59 минут последнего дня указанного срока, обратиться за

сервисным обслуживанием один раз в связи со случайным повреждением устройства, и один раз в связи с утратой устройства в результате противоправных действий третьих лиц, при этом договор прекращает свое действие в случае замены Компанией поврежденного или утраченного устройства, и продолжает свое действие в случае, когда поврежденное устройство было восстановлено (а не заменено) Компанией по обращению в связи со случайным повреждением устройства. В рамках расширения «Неисправности после гарантии» Клиент вправе обратиться к Компании за сервисным обслуживанием один раз в связи с неисправностями после гарантии (как определено пунктом 1.1.20. настоящих Правил) в течение следующего срока:

- начиная с 13 (тринадцатого) месяца и до окончания 36 (тридцать шестого) месяца с даты заключения договора АСО с расширением «НПГ», всего в течение 24 (двадцати четырех) месяцев – для Электронных устройств типа смартфон, планшетный компьютер, смарт-часы;
- начиная с 13 (тринадцатого) месяца и до окончания 48 (сорок восьмого) месяца с даты заключения договора АСО с расширением «НПГ», всего в течение 36 (тридцати шести) месяцев – для Электронных устройств типа стационарный или переносной компьютер (ноутбук).

### 3. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ВСТУПЛЕНИЕ ДОГОВОРА В СИЛУ. ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА

3.1. Договор АСО между Клиентом и Компанией заключается путем акцептирования настоящих Правил Компании посредством оплаты Клиентом стоимости абонентского прикрепления по Договору 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, указанная в кассовом чеке, как определено пунктом 1.8. настоящих Правил. Одновременно с вступлением в силу Договора АСО начинается срок абонентского прикрепления для Электронного устройства, такой срок абонентского прикрепления истекает вместе с окончанием срока действия Договора АСО.

3.2.1. Срок действия договоров АСО с расширением «Неисправности после гарантии» в рамках объема услуг, предусмотренного пунктами 2.2.1. и 2.2.2. настоящих Правил начинается незамедлительно после оплаты стоимости абонентского прикрепления по Договору АСО, 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. В рамках объема услуг, предусмотренного пунктом 8.3.1. настоящих Правил, договор АСО с расширением «Неисправности после гарантии» действует в течение следующего срока:

- начиная с 13 (тринадцатого) месяца и до окончания 36 (тридцать шестого) месяца с даты заключения договора АСО с расширением «НПГ», всего в течение 24 (двадцати четырех) месяцев – для Электронных устройств типа смартфон, планшетный компьютер, смарт-часы;
- начиная с 13 (тринадцатого) месяца и до окончания 48 (сорок восьмого) месяца с даты заключения договора АСО с расширением «НПГ», всего в течение 36

(тридцати шести) месяцев – для Электронных устройств типа стационарный или переносной компьютер (ноутбук).

3.3. Обязанность Компании по отношению к Клиенту по оказанию услуг в рамках Объема услуг по Договору АСО возникает в момент обращения Клиента за такими услугами (подачи заявления на оказание сервисных услуг) в течение срока действия Договора АСО, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.2.4. настоящих Правил и всеми его подпунктами, и при условии, что в отношении полученных от Клиента информации и документов Компании принято решение о соответствии поступившего обращения условиям Договора АСО, заключенного на основании настоящих Правил.

3.4. Вне зависимости от момента и способа передачи Клиентом информации о себе Компании, акцептируя настоящие Правила, и заключая таким образом Договор АСО, Клиент дает свое согласие ООО «Эджастерс про» на обработку его персональных данных, в том числе: Фамилия, Имя, Отчество, дата рождения, номер и серия паспорта, номер телефона и других, в целях исполнения заключенного Договора АСО, включая любые действия, предусмотренные Федеральным законом №152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных». Настоящее согласие дано, в том числе, для их хранения и использования ООО «Эджастерс про» в целях и в сроки, предусмотренные действующим законодательством РФ и настоящими Правилами, в том числе, помимо прочего, для целей моделирования, сегментации и анализа, использования при проведении маркетинговых исследований и продвижении (продаже) других продуктов и услуг ООО «Эджастерс про». Клиент дает согласие на обработку ООО «Эджастерс про» своих персональных данных в течение срока действия Договора АСО, а также в течение 10 лет после прекращения его действия. Отзыв настоящего согласия в предусмотренных Федеральным законом №152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных» осуществляется на основании письменного заявления Клиента.

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), вне зависимости от того, обращался или нет Клиент к Компании в течение этого срока за сервисным обслуживанием.

3.5.2. В случаях, когда Компания исполнила свои обязательства по Договору АСО в виде восстановления поврежденного Электронного устройства в течение срока абонентского прикрепления, 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.

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

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 прикрепления возвращается Клиенту за вычетом части, пропорционально прошедшему времени в месяцах (1/12 за каждый месяц), где неполный месяц считается 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 прикрепления возвращается полностью. Денежные средства, подлежащие возврату при расторжении Договора АСО, могут быть возвращены Клиенту как непосредственно Компанией, так и Партнером компании.

3.5.5. Досрочно по инициативе Компании, путем направления Клиенту письменного уведомления по почтовому адресу, либо путем направления электронного уведомления о расторжении на адрес электронной почты клиента, либо на номер мобильного телефона Клиента, указанный Клиентом при оплате Договора АСО в порядке, установленном настоящими Правилами. Договор считается расторгнутым через 24 часа после направления Компанией такого уведомления Клиенту. При невозможности доставки уведомления по любым причинам, не зависящим от Компании, Клиент считается уведомленным надлежащим образом о расторжении Договора. При этом уплаченная Клиентом стоимость абонентского прикрепления возвращается Клиенту за вычетом части, пропорционально прошедшему времени в месяцах (1/12 за каждый месяц), где неполный месяц считается 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.

#### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

##### 4.1. Клиент имеет право:

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, заявить такие претензии в письменном виде (допускается направление электронной сканированной копии такого заявления) не позднее 24 часов с момента получения такого Электронного устройства. В случае, если в течение указанного срока такие претензии Клиентом не заявлены – Электронное устройство считается переданным Компанией и принятым Клиентом, обязанности Компании в рамках обращения Клиента по Договору АСО выполненными надлежащим образом.

4.2. Клиент обязан:

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 или небрежным отношением к Электронному устройству следующие обстоятельства, включая, но не ограничиваясь:

- 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 воды под давлением, или воды с 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 деструктивного механического воздействия, например - активные и травмоопасные виды спорта, спортивно-тактические игры, борьба, соревнования, авто и мотогонки, пользование развлекательными аттракционами с большой скоростью перемещения.

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 получить восстановленное или замененное Электронное устройство от Компании или ее Партнеров при взаимодействии в рамках своего обращения к Компании за сервисным обслуживанием.

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.

4.2.3.2. При получении восстановленного или замененного Электронного устройства от Компании проверить его, и, в случае возникновения обоснованных претензий к его функционированию, заявить такие претензии в письменном виде (допускается направление электронной сканированной копии такого заявления) не позднее 3 дней со дня получения такого Электронного устройства. В случае, если в течение указанного срока такие претензии Клиентом не заявлены – Электронное устройство считается переданным Компанией и принятым Клиентом, обязанности Компании в рамках обращения Клиента по Договору АСО считаются выполненными надлежащим образом.

4.2.3.3. При взаимодействии с Компанией (её сотрудниками, представителями) в рамках договора АСО обеспечить вежливое и уважительное обращение. При неисполнении такой обязанности Клиентом 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 электронная или физическая переписка).

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

4.3. Компания имеет право:

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 осмотр и диагностические действия в отношении Электронного устройства, с которым Клиент обратился за сервисным обслуживанием, как своими силами, так и силами и за счет Партнеров (представителей) Компании.

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 4.2.4. 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 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. При этом сроки, затраченные на такое перемещение, не исключаются из сроков оказания сервисных услуг, которые предусмотрены пунктами 2.2.6., 2.2.6.1., 2.2.6.2. и пунктом 8.5. настоящих Правил.

4.4. Компания обязана:

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 в устном или письменном виде. Разъяснение при этом производится аналогичным запросу способом.

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 обеспечить вежливое и уважительное обращение 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 прикрепления 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 прикрепление на абонентское сервисное обслуживание Электронного устройства Клиента на установленный настоящими Правилами срок, в течение которого Компания обязуется восстановить или заменить прикрепленное Электронное устройство Клиента на условиях, в порядке и объеме, предусмотренном настоящими Правилами.

5.2. Стоимость услуги абонентского прикрепления Электронного устройства Клиента по Договору АСО устанавливается в Российских рублях, и рассчитывается в процентном соотношении от стоимости Электронного устройства, принимаемого на абонентское сервисное обслуживание по Договору АСО, на момент приобретения Клиентом самого устройства и оплаты Договора АСО, и составляет:

- 20 (двадцать) процентов (но не менее 5500 рублей) от стоимости Электронного устройства без учета возможных скидок, индивидуальных уценок и тому подобного - для договора АСО, заключенного в общем порядке и на общих (не особенных) условиях настоящих Правил;
- 22 (двадцать два) процента (но не менее 5500 рублей) от стоимости Электронного устройства без учета возможных скидок, индивидуальных уценок и тому подобного - для договора АСО, заключенного в порядке и на условиях раздела 8 настоящих Правил (особенные условия для Договора АСО с расширением «Неисправности после гарантии»).

5.2.1. Стоимость услуги абонентского прикрепления Электронного устройства Клиента по Договору АСО, заключенному в порядке пункта 1.11.1. настоящих Правил, а именно в случаях, когда Договор АСО заключается в отношении ранее приобретенного Электронного устройства, и при этом производится осмотр и

проверка исправности принимаемого на абонентское обслуживание Электронного устройства, определяется Компанией в каждом случае индивидуально, в зависимости от срока использования устройства, его технического состояния и начальной стоимости приобретения.

5.2.2. Стоимость услуги абонентского прикрепления Электронного устройства, которое было выдано Клиенту Компанией в качестве замены в рамках обращения за сервисным обслуживанием, определяется Компанией в каждом случае индивидуально, в зависимости от типа устройства, изготовителя, его актуальной стоимости.

5.3. Стоимость абонентского прикрепления Электронного устройства по Договору АСО уплачивается Клиентом в кассу (на расчетный счет) Компании либо Партнера, Представителя Компании.

## 6. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОБРАЩЕНИИ КЛИЕНТА

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:

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. или 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 (апостилом). 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 начинает течь только с момента предоставления Клиентом полного комплекта документов и информации в надлежащем качестве.

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

- заявление по установленной Компанией форме, заполненное и подписанное лично;
- согласие на обработку персональных данных;
- копию удостоверения личности Клиента (в качестве приложения к заявлению, с обязательным соблюдением установленных Компанией требований для копий таких документов);
- копию кассового чека, подтверждающего факт законного и добросовестного приобретения Электронного устройства, как определено пунктом 1.8. настоящих Правил (в качестве приложения к заявлению);
- фотографии поврежденного электронного устройства, указывающие на имеющиеся повреждения и позволяющие однозначно идентифицировать электронное устройство, то есть содержащие его идентификационный номер;
- само поврежденное устройство, без любых аксессуаров к нему (батарея питания при этом является неотъемлемой частью устройства, а не аксессуаром).

6.1.2.1. Если основанием для обращения является неисправность Электронного устройства в период действия расширения «Неисправности после гарантии», Клиент передает Компании либо представителю Компании (в соответствии с полученными от Компании инструкциями) неисправное устройство и комплект оригиналов (копий, если допускается) необходимых документов, и дополнительную информацию, а именно:

- заявление по установленной Компанией форме, заполненное и подписанное лично;
- согласие на обработку персональных данных;
- копию удостоверения личности Клиента (в качестве приложения к заявлению, с обязательным соблюдением установленных Компанией требований для копий таких документов);
- копию кассового чека, подтверждающего факт законного и добросовестного приобретения Электронного устройства, как определено пунктом 1.8. настоящих Правил (в качестве приложения к заявлению);
- фотографии неисправного электронного устройства, позволяющие однозначно идентифицировать электронное устройство, то есть содержащие его идентификационный номер;
- само неисправное 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, заполненное и подписанное лично;
- согласие на обработку персональных данных;
- копию удостоверения личности Клиента (в качестве приложения к заявлению, с обязательным соблюдением установленных Компанией требований для копий таких документов);
- копию кассового чека, подтверждающего факт законного и добросовестного приобретения Электронного устройства, как определено пунктом 1.8. настоящих Правил (в качестве приложения к заявлению);
- 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);
- 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 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:

- 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 срок и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, а именно пунктами 2.2.6., 2.2.6.1., 2.2.6.2., 2.2.6.3. и 2.2.6.4.

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 обязан передать поврежденное 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. СЕРВИСНЫЙ СБОР

7.1. Сервисный сбор - фиксированная сумма, рассчитываемая от стоимости абонентского прикрепления, уплаченной Клиентом при заключении договора АСО, подлежащая уплате Клиентом в пользу Компании в размере и в случаях, как предусмотрено положениями настоящего раздела.

7.1.1. Сервисный сбор, как часть договора АСО, устанавливается Компанией для целей уменьшения случаев злоупотребления Клиентами своими правами в рамках договоров АСО, при этом под злоупотреблением понимается недобросовестное использование возможности восстановить или заменить электронное устройства за счет Компании. При этом стороны пришли к

соглашению, что сервисный сбор ни при каких условиях не является платой за восстановление или замену электронных устройств в рамках договоров АСО.

7.2. Сервисный сбор подлежит оплате Клиентом после принятия Компанией в рамках обращения Клиента за сервисным обслуживанием решения о восстановлении или о замене поврежденного или утраченного электронного устройства, в отношении которого между Компанией и Клиентом заключен договор АСО, в размере и в случаях, как предусмотрено пунктом 7.2.1.

7.2.1. Сервисный сбор в размере, предусмотренном пунктом 7.2.2, подлежит оплате при обращении Клиента к Компании за сервисным обслуживанием в любой день действия договора АСО 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.

7.2.2 Размер сервисного сбора составляет 40% (сорок процентов) от стоимости электронного устройства, в отношении которого был заключен соответствующий Договор АСО, в соответствии с кассовым чеком о его приобретении.

7.3. В случае если в соответствии с положениями настоящего раздела Правил у Клиента возникает обязанность оплатить сервисный сбор, но после получения от Компании уведомления об этом необходимая сумма не будет оплачена им в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты, когда было направлено соответствующее уведомление, обращение Клиента за сервисным обслуживанием аннулируется, Компания не несет никаких обязательств по такому обращению. Уведомление о необходимости оплаты сервисного сбора направляется 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.

## 8. ДОГОВОР АСО С РАШИРЕНИЕМ «НЕИСПРАВНОСТИ ПОСЛЕ ГАРАНТИИ»

8.1. Настоящий раздел Правил описывает и регулирует особые условия действия и объем услуг для договоров АСО с расширением «Неисправности после гарантии» (далее «НПГ»), стоимость абонентского прикрепления для которых, уплаченная Клиентом, составила 20 (двадцать) процентов (но не менее 5500 рублей) от стоимости Электронного устройства без учета возможных скидок, индивидуальных уценок и тому подобного (в соответствии с положениями пункта 5.2. настоящих Правил).



8.2. Договор АСО с расширением «Неисправности после гарантии» (далее «НПГ») не может быть заключен для Электронных устройств иных, чем устройства типа смартфон, планшетный компьютер, смарт-часы, стационарный или переносной компьютер (ноутбук), и с учетом иных требований настоящих Правил к Электронному устройству, принимаемому на абонентское сервисное обслуживание. В случае если по независящим от Компании обстоятельствам договор АСО с расширением «НПГ» будет заключен в отношении любого другого электронного устройства, для него будут действовать обычные (общие) условия и объем услуг, как предусмотрено настоящими Правилами для всех договоров АСО, кроме договоров АСО с расширением «Неисправности после гарантии».

8.3. В рамках объема услуг по договору АСО с расширением «Неисправности после гарантии» Компания, кроме услуг, оказываемых по договору АСО в соответствии с пунктами 2.2.1. и 2.2.2. настоящих Правил, оказывает Клиенту дополнительно следующие услуги:

8.3.1. Восстановление или Замена Электронного устройства, у которого возникли неисправности после гарантии (как определено пунктом 1.1.20. настоящих Правил), которые не позволяют ему исправно функционировать, без дополнительной оплаты за такое восстановление или замену. По договору АСО с расширением «Неисправности после гарантии» допускается только одно обращение за сервисным обслуживанием в рамках указанного в настоящем пункте объема услуг в течение срока, определенного пунктом 8.3.2. настоящих Правил.

8.3.2. Клиент вправе обратиться к Компании за сервисным обслуживанием в рамках расширения «Неисправности после гарантии», как описано положениями пункта 8.3.1. настоящих Правил, в течение следующего срока:

- начиная с 13 (тринадцатого) месяца и до окончания 36 (тридцать шестого) месяца с даты заключения договора АСО с расширением «НПГ», всего в течение 24 (двадцати четырех) месяцев – для Электронных устройств типа смартфон, планшетный компьютер, смарт-часы;
- начиная с 13 (тринадцатого) месяца и до окончания 48 (сорок восьмого) месяца с даты заключения договора АСО с расширением «НПГ», всего в течение 36 (тридцати шести) месяцев – для Электронных устройств типа стационарный или переносной компьютер (ноутбук).

8.4. Стоимость абонентского прикрепления по договору АСО с расширением «Неисправности после гарантии» распределяется по сроку его действия следующим образом:

- 20 (двадцать) процентов от стоимости Электронного устройства - стоимость абонентского прикрепления за срок начиная с момента заключения (оплаты) договора АСО и на протяжении последующих 364 дней, а именно до 23 часов 59 минут последнего дня указанного срока;
- 2 (два) процента от стоимости Электронного устройства - стоимость абонентского прикрепления за срок начиная с 13 (тринадцатого) месяца и до окончания 36 (тридцать шестого) месяца с даты заключения договора АСО с расширением «НПГ» – для Электронных устройств типа смартфон, планшетный компьютер, смарт-часы, и начиная с 13 (тринадцатого) месяца и до окончания 48 (сорок восьмого) месяца с даты заключения договора АСО с расширением «НПГ» – для Электронных устройств типа стационарный или переносной компьютер (ноутбук).

8.4.1. При досрочном расторжении договора АСО с расширением «Неисправности после гарантии», и возникновении у Компании обязанности вернуть часть стоимости абонентского прикрепления пропорционально оставшемуся сроку действия, расчет стоимости к возврату осуществляется в соответствии с распределением стоимости абонентского прикрепления по сроку действия договора, как указано в пункте 8.4. настоящих Правил.

8.5. Во всем остальном, что не описано в настоящем разделе Правил, Договор АСО с расширением «Неисправности после гарантии» действует аналогично Договору АСО, стоимость абонентского прикрепления для которого, уплаченная Клиентом, составила 18 (восемнадцать) процентов (но не менее 5500 рублей) от стоимости Электронного устройства, то есть Договору АСО, заключенному на общих (не особенных) условиях настоящих Правил.

## 9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. Все споры и разногласия между Компанией и Клиентом разрешаются путем переговоров. При этом стороны пришли к соглашению, что при возникновении спора (спорной ситуации) сторона, чьи права в рамках договора АСО, по её мнению, были нарушены, обязательно направляет в адрес другой стороны письменную претензию с обоснованием своей позиции. Такая претензия направляется любым способом, позволяющим достоверно зафиксировать факт и дату получения указанной претензии другой стороной. Ответ на такую претензию стороной, получившей претензию, должен быть направлен другой стороне в рамках срока, установленного действующим законодательством. В случае, если Стороны не могут достичь согласия в споре самостоятельно, решение спора производится в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и соответствующим применимым законодательством Российской Федерации.

9.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных Договором, в случае если такое неисполнение явилось следствием действий обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), в том числе чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, при конкретных условиях конкретного периода времени. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, в том числе, но не ограничиваясь только этим, такие явления стихийного характера как: землетрясение, наводнение, удар молнии, оползень, температура, сила ветра и уровень осадков, исключаяющие нормальную жизнедеятельность, мораторий органов власти и управления; забастовки и иные подобные обстоятельства, банкротство Компании (начатая процедура по признанию Компании банкротом). Для целей настоящих Правил и договоров АСО, заключаемых на основании настоящих Правил, обстоятельствами непреодолимой силы в том числе признаются:

- акты органов государственной или муниципальной власти, в результате принятия которых исполнение Компанией своих обязательств становится невозможным в изменившемся правовом поле;
- решения компаний-производителей электронных устройств, в результате принятия которых исполнение Компанией своих обязательств становится невозможным в изменившихся рыночных и/или экономических условиях.

## 10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ И ОСОБЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Все условия Договора между Клиентом и Компанией, включая существенные, приведены в настоящих Правилах и являются его неотъемлемой частью. 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.

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

10.3. 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, в порядке и на условиях настоящих Правил.

10.4. 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.