

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА (ПРАВИЛА) ПО АБОНЕНТСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ УСТРОЙСТВ ООО «СИМПЛ ПРОТЕКТ» № 2018/1/1

В редакции от 14 апреля 2018 года

Настоящие Правила являются публичной офертой ООО «СИМПЛ ПРОТЕКТ» (далее «Компания») в адрес дееспособного физического лица, заключить с ООО «СИМПЛ ПРОТЕКТ» договор абонентского обслуживания в отношении приобретенного физическим лицом Устройства на условиях и в порядке, установленном настоящими Правилами ООО «СИМПЛ ПРОТЕКТ» и действующим законодательством Российской Федерации. Настоящие правила содержат все существенные условия такого договора абонентского 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. Акцепт – приобретение Клиентом Карты.

1.1.2. Договор абонентского обслуживания (Договор) – соглашение между Клиентом и Компанией об абонентском обслуживании Устройства, заключенное в отношении приобретенного таким Клиентом Устройства на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, в порядке, установленном главой 28 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.1.3. Устройство – сложное Устройство, предназначенное для использования конечным пользователем, находящееся в полностью исправном состоянии, не имеющее любых повреждений, ввезенное на территорию Российской Федерации (РФ) на законных основаниях (имеющее соответствующую государственную сертификацию), и в отношении, которого между Компанией и Клиентом заключен Договор на условиях и в порядке настоящих Правил. Для целей настоящих Правил, и Договоров, заключаемых на их основании, Устройством признается только само Устройство, не включая любые аксессуары, входящие в комплект заводской поставки такого устройства, либо приобретаемые пользователем отдельно. Договор может быть заключен только в отношении Устройства, для которого действуют (не истекли или не прекратились по другим основаниям) гарантийные обязательства производителя такого устройства.

1.1.5. Карта – документ, выполненный в формате пластиковой карты с уникальным номером, подтверждающий факт принятия (прикрепления) Компанией Устройства Клиента на абонентское обслуживание, и право Клиента на получение от Компании услуг в рамках установленного настоящими Правилами объема в течение установленного срока абонентского обслуживания, на условиях и в порядке, предусмотренных настоящими Правилами. Карта клиента может быть приобретена Клиентом только у Компании либо у уполномоченных Партнеров Компании, во всех других случаях приобретение Карты не влечет за собой заключение Договора.

1.1.6. Клиент Компании (Клиент) – дееспособное физическое лицо (как установлено пунктом 1.3. настоящих Правил), акцептировавшее настоящую публичную оферту и заключившее таким образом Договор 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 обслуживания, на условиях и в порядке, предусмотренных настоящими Правилами. При этом Клиентом признается только лицо предъявившее Карту и доказательство ее

законного и добросовестного приобретения, как определено пунктом 1.8. настоящих Правил.

1.1.7. Компания – Общество с Ограниченной Ответственностью «СИМПЛ ПРОТЕКТ» (ООО «СИМПЛ ПРОТЕКТ»). Юридический адрес: 125239, Москва, ул. Новопетровская, д.10а пом. 20, ИНН: 7743121939, КПП: 774301001.

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 – любое лицо, осуществляющее с Компанией взаимодействие на основании и в порядке, предусмотренном соглашениями, заключенными между Компанией и таким партнером (представителем).

1.1.10. Правила ООО «СИМПЛ ПРОТЕКТ» (Правила, настоящие Правила) – публичная оферта, содержащая предмет и условия Договора на оказание услуг Клиенту Компанией, заключенного в соответствии с положениями, установленными главой 28 Гражданского кодекса Российской Федерации, в редакции, действующей на момент заключения Договора.

1.1.11. Срок абонентского обслуживания – срок действия Договора, заключенного между Компанией и Клиентом на условиях и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

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

1.1.13. Стоимость Карты - (Плата за абонентское обслуживание, плата за абонентское прикрепления) – стоимость, уплачиваемая Клиентом в качестве Акцепта настоящей оферты Компании за Карту Клиента, являющаяся стоимостью абонентского прикрепления Устройства Клиента на установленный настоящими Правилами срок.

1.1.14. Повреждение Устройства — случайное повреждение Устройства, которое не позволяет такому устройству исправно функционировать, и является результатом внешнего внезапного и непредвиденного воздействия: падения, повреждения жидкостью в любом агрегатном состоянии, наезда транспортных средств, короткого замыкания, сдавливания.

1.1.15. Восстановление Устройства — комплекс мер, принимаемых Компанией в отношении поврежденного Устройства, для восстановления его работоспособности, на условиях и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

1.1.16. Замена Устройства — комплекс мер, принимаемых Компанией для замены Устройства поврежденного и не подлежащего восстановлению на аналогичное устройство, на условиях и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

1.1.17. 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 обслуживание Устройства, либо такое Устройство может быть перемещено в тех случаях, когда обслуживание не может быть произведено в месте нахождения Клиента и принятого на абонентское обслуживание Устройства по причине отсутствия там представителей Компании, либо при отсутствии у таких представителей технической базы, пригодной для производства диагностических действий и/или

обслуживания надлежащего качества. При этом перемещение Устройства осуществляется по стогованию Сторон силами (за счет) Клиента либо силами (за счет) Компании.

1.1.18. Обращение Клиента за услугами по Договору – обращение Клиента к Компании при повреждении или утрате Устройства в течение срока действия Договора 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 обслуживанием в рамках заключенного Сторонами Договора.

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

1.2.1. Услугой, оказываемой Компанией Клиенту по такому Договору является абонентское прикрепление Устройства Клиента на установленный настоящими Правилами срок, в течение которого Компания обязуется восстановить или заменить Устройство Клиента на условиях, в порядке и объеме, предусмотренном настоящими Правилами.

1.2.2. Стоимость, уплачиваемая Клиентом в качестве Акцепта настоящей оферты Компании за Карту Клиента, является стоимостью абонентского прикрепления Устройства Клиента на установленный настоящими Правилами срок, в течение которого Компания обязуется восстановить или заменить Устройство Клиента на условиях, в порядке и объеме, предусмотренном настоящими Правилами.

1.2.3. Стороны пришли к соглашению, что оказание услуги по абонентскому прикреплению Устройства по заключенному в порядке и на условиях настоящих Правил между Клиентом и Компанией Договору начинается незамедлительно после приобретения Карты и продолжается в течение одного календарного года либо до момента его прекращения по другим основаниям, предусмотренным настоящими Правилами или действующим законодательством.

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

1.3. Клиентом Компании может быть любое дееспособное физическое лицо.

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.

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 оказываются исключительно Клиентам Компании и только в отношении Устройств, принятых на абонентское обслуживание.

1.5.1. Смена Устройства, в отношении которого заключен Договор, на иное не допускается.

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. Акцептом настоящей публичной оферты Стороны признают приобретение дееспособным физическим лицом, указанным в пункте 1.3 настоящих Правил, Карты клиента. При этом Стороны пришли к соглашению, что единственным доказательством законного и добросовестного приобретения Карты является предъявление Клиентом кассового чека о приобретении Карты, в котором указана дата приобретения, стоимость и уникальный номер Карты. Такой акцепт является полным и безоговорочным.

1.8. Стороны признают Договор, указанный в пункте 1.4 настоящих Правил, договором присоединения, по которому Клиент присоединяется к условиям изложенным в Правилах ООО "СИМПЛ ПРОТЕКТ", без каких-либо исключений и оговорок.

1.9. Договор заключается в отношении Устройства, приобретенного Клиентом вместе с приобретением Карты клиента и заключением Договора, что должно быть подтверждено кассовым чеком, в котором указана дата приобретения, стоимость и идентификационный номер

приобретенного Устройства, а также стоимость и идентификационный номер одновременно приобретенной Карты клиента.

1.9.1. В случае, когда в кассовом чеке, свидетельствующем о приобретении Устройства и Карты клиента, нет прямого указания на Устройство, к которому приобретена Карта клиента, стороны признают принятым на абонентское обслуживание Устройством, то устройство, от стоимости которого при продаже рассчитана стоимость Карты клиента в порядке пункта 5.2. настоящих Правил, что напрямую усматривается из отношения суммы стоимости Устройства и суммы стоимости Карты клиента.

1.10. Исполнение Компанией своих обязательств в рамках Договора никаким образом не связано с гарантией производителя Устройства. Стороны пришли к соглашению, что, осуществляя восстановление или замену Устройства, Компания не несет никаких обязательств перед Клиентом, связанных с течением, прекращением или возобновлением гарантийных сроков и обязательств производителя Устройства.

1.11. Восстановление либо замена Устройства, в отношении которого между Компанией и Клиентом заключен договор абонентского обслуживания, производится по заказу Компании только в сервисных организациях, имеющих достаточную техническую базу и квалификацию персонала, позволяющую осуществлять обслуживание на уровне, обеспечивающем надлежащее качество выполняемых работ.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА И ОБЪЕМ УСЛУГ

2.1. Предметом Договора является абонентское прикрепление Компанией Устройства Клиента на абонентское обслуживание за плату, установленную настоящими Правилами, на срок, установленный настоящими Правилами, и оказание Клиенту услуг в отношении Устройства в рамках Объема услуг, установленного настоящими Правилами, в течение срока такого абонентского обслуживания.

2.2. В рамках Объема услуг по Договору Компания оказывает Клиенту в течение срока действия Договора следующие услуги:

2.2.1. Прием телефонных звонков от клиента и консультирование его по любым вопросам, связанным с использованием или условиями настоящих правил и услуг Компании.

2.2.2. Восстановление или Замена поврежденного Устройства (получившего Повреждение, как определено пунктом 1.1.14. настоящих Правил). Услуги по восстановлению или замене поврежденного устройства не могут быть произведены Компанией более двух раз в течение срока действия Договора и, соответственно, срока абонентского прикрепления.

2.2.3 Замена устройства в результате его полной утраты по ричине противоправных действий третьих лиц, квалифицируемых как грабеж (ст. 162 УК РФ) и разбой (ст. 162 УК РФ).

2.2.3. При повреждении Устройства Компания осуществляет Восстановление либо Замену поврежденного Устройства по своему усмотрению, руководствуясь данными, полученными в результате произведенных в отношении Устройства диагностических мероприятий:

- восстановление производится в случаях, когда такое восстановление технически возможно и экономически оправдано;
- замена поврежденного Устройства на аналогичное производится в случае, когда восстановление технически невозможно, либо такое восстановление экономически не оправдано, то есть его стоимость (стоимость запасных частей и работ) близка к стоимости замены поврежденного Устройства на аналогичное или превышает его.

2.2.3.1 Замена поврежденного Устройства, в отношении которого Компанией принято решение о замене, производится только при передаче Клиентом Компании поврежденного Устройства и отказа от прав на такое устройство в пользу Компании. Клиент выражает согласие на такой отказ при подаче им заявления на оказание услуг в адрес Компании в рамках Договора.2.2.4.

Стороны пришли к соглашению, что Компания не несет обязательств по восстановлению или замене поврежденного, или утраченного Устройства, в отношении которого в адрес Компании поступило заявление на оказание услуг в рамках Договора, в следующих случаях:

2.2.4.1. Повреждения получены Устройством в результате ремонта (либо любого другого обслуживания, связанного с нарушением целостности Устройства), произведенного любым центром или иной организацией, или иным лицом.

2.2.4.2. Повреждения получены Устройством в результате длительного воздействия любых источников тепла, солнца и т.п.;

2.2.4.3. Повреждения, полученные Устройством, не влияют на возможность полноценного использования (нормальной работы всех функций, предусмотренных производителем устройства) такого устройства конечным пользователем, за исключением случаев, когда поврежден экран 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 Объема услуг Договора.

2.2.4.4. Утрата или повреждение Устройства при невыясненных обстоятельствах.

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

2.2.4.6. Повреждения (поломки), полученные Устройством, которые подлежат ремонту в рамках гарантийных обязательств производителя Устройства.

2.2.4.7. Повреждения или поломки 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 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 центром.

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

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

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

2.2.4.11. Повреждение таких компонентов Устройства, как различные приспособления к нему, аксессуары и тому подобное.

2.2.4.12. Повреждения Устройства, выявленные в результате произведения диагностических действий Компанией, не соответствуют указанным Клиентом повреждениям Устройства в заявлении (приложениях к заявлению) при обращении в Компанию за обслуживанием в рамках Договора, либо установлено, что выявленные в результате произведения диагностических действий повреждения не могли быть получены Устройством в результате причин и обстоятельств, указанных Клиентом в заявлении (приложениях к заявлению) при обращении.

2.2.4.13. Повреждения или утрата Устройства, принадлежащего лицу, не предъявившему при обращении в Компанию Карту клиента и/или доказательство ее приобретения, как определено пунктом 1.8. настоящих Правил.

2.2.4.14. Обращение Клиента за обслуживанием после окончания срока действия Договора и срока абонентского прикрепления, либо после прекращения действия Договора по иным основаниям, предусмотренным настоящими Правилами.

2.2.4.15. Поврежденное Устройство было восстановлено ранее клиентом самостоятельно, либо с привлечением любых третьих лиц.

2.2.4.16. Произведенные диагностические действия выявили недостаточность деталей и/или компонентов поврежденного 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, имеющим авторизацию производителя такого Устройства.

2.2.4.17. Повреждения жидкостью получены 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.

2.2.4.18. Повреждения получены Устройством, в отношении которого на момент заключения Договора истекли или прекратились по другим основаниям гарантийные обязательства производителя такого устройства.

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

2.2.5. обслуживание поврежденного или утраченного Устройства в рамках Договора и настоящих Правил, а именно восстановление или замена на аналогичное, производится Компанией в срок до 40 (сорок) рабочих дней с момента обращения Клиента за таким обслуживанием. В случае нарушения указанного срока Компания несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.2.5.1. В случаях, когда действия или бездействие клиента влекут за собой задержку при взаимодействии клиента и Компании в рамках обращения такого клиента за обслуживанием по Договору, срок обслуживания по такому обращению автоматически продлевается на срок фактической задержки, вызванной действиями или бездействием клиента.

2.2.5.2. В случаях, когда Устройство подлежит перемещению (от Клиента в адрес Компании и от Компании в адрес Клиента) исключается из максимального срока обслуживания, предусмотренного пунктом 2.2.5. настоящих Правил.

2.2.6. В случае, если при повторном обращении Клиента за обслуживанием в течение срока действия Договора у Компании возникает обязанность заменить 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 Устройства, а именно оплаченных Компанией стоимости выполненных работ и использованных материалов (запасных частей).

2.2.6.1. В случае если в соответствии с положениями пункта 2.2.6 у Клиента возникает обязанность оплатить стоимость ранее произведенного восстановления 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 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 услуг в качестве основных средств связи в рамках обращения.

2.2.7. При обращении Клиента к Компании за обслуживанием в период, когда до окончания срока действия Договора и срока абонентского прикрепления остается менее 120 календарных дней, и в соответствии с условиями и положениями настоящих Правил у Компании возникает обязанность

заменить такое Устройство Клиента на аналогичное ввиду того, что устройство утрачено или не подлежит восстановлению, Компания вправе заменить такое Устройство на аналогичное, ранее уже использовавшееся, находящееся в полностью исправном состоянии и не имеющее повреждений, влияющих на его работоспособность и нормальное функционирование, или в значительной степени ухудшающих его внешний вид.

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

3.1. Договор между Клиентом и Компанией заключается путем оплаты стоимости Карты клиента.

3.2. Договор считается заключенным в момент приобретения Клиентом Карты, вступает в силу незамедлительно после приобретения Карты и действует в течение одного календарного года либо до момента его прекращения по другим основаниям, предусмотренным настоящими Правилами. Датой заключения договора является дата приобретения Карты, указанная в кассовом чеке. Одновременно с вступлением в силу Договора начинается срок абонентского прикрепления для Устройства, такой срок абонентского прикрепления истекает вместе с окончанием срока действия Договора.

3.3. Обязанность Компании по отношению к Клиенту по оказанию услуг в рамках Объема услуг по Договору возникает в момент обращения Клиента за такими услугами (подачи заявления на оказание услуг) в течение срока действия Договора, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.2.4. настоящих Правил и всеми его подпунктами.

3.4. Вне зависимости от момента и способа передачи Клиентом информации о себе Компании, Клиент дает свое согласие ООО «СИМПЛ ПРОТЕКТ» на обработку его персональных данных, в том числе: Фамилия, Имя, Отчество, дата рождения, номер паспорта, номер телефона и других, в целях исполнения заключенного Договора, 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 «СИМПЛ ПРОТЕКТ» 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 «СИМПЛ ПРОТЕКТ». Клиент дает согласие на обработку ООО «СИМПЛ ПРОТЕКТ» своих персональных данных в течение срока действия Договора, 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, 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 (срока абонентского прикрепления), вне зависимости от того, обращался или нет Клиент к Компании в течение этого срока за обслуживанием.

3.5.2. В случаях, когда Компания исполнила свои обязательства по Договору в виде восстановления поврежденного Устройства в течение срока абонентского прикрепления, и при этом последующего обращения Клиента за обслуживанием в связи с утратой устройства в результате грабежа, разбойных действий или кражи до конца срока действия Договора не последовало.

3.5.3. При исполнении Компанией своих обязательств по Договору в виде замены 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.

3.5.4. Досрочно по инициативе Клиента, в день получения Компанией письменного заявления Клиента о таком досрочном расторжении. Заявление Клиента о досрочном расторжении Договора должно содержать ФИО Клиента, номер Карты, дату подписания, номер счета и реквизиты, на которые Компания производит возврат уплаченных Клиентом денежных средств в размере не более 20% от уплаченной стоимости Карты. В случае, если до такого расторжения Компанией уже были оказаны Клиенту услуги по восстановлению Устройства в рамках Договора, уплаченная стоимость Карты Клиенту не возвращается.

Денежные средства, подлежащие возврату при таком расторжении, 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 регистрации или при приобретении Карты 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 Устройства в рамках Договора, уплаченная стоимость Карты 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, предусмотренным 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 Устройства, с которым Клиент обратился к Компании за обслуживанием в течение срока Договора.

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

4.1.6. При получении восстановленного или замененного 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 Устройства. В случае, если в течение указанного срока такие претензии Клиентом не заявлены – Устройство считается переданным Компанией и принятым Клиентом, обязанности Компании в рамках обращения Клиента по Договору выполненными надлежащим образом.

4.2. Клиент обязан:

4.2.1. Ознакомиться с условиями настоящих Правил (оферты), соблюдать такие условия.

4.2.2. Бережно пользоваться Устройством, в отношении которого заключен Договор, соблюдать все рекомендации и инструкции по использованию производителя такого устройства, не допускать халатности и небрежности в отношении такого устройства, использовать его только по прямому назначению. Стороны пришли к соглашению, что, если при обращении Клиента за обслуживанием по факту повреждения или утраты Устройства, Компанией будет достоверно установлено, что причиной повреждения или утраты 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 Устройство от Компании или ее Партнеров при взаимодействии в рамках своего обращения к Компании за обслуживанием.

4.2.3.2. При получении восстановленного или замененного 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 Устройства. В случае, если в течение указанного

срока такие претензии Клиентом не заявлены – Устройство считается переданным Компанией и принятым Клиентом, обязанности Компании в рамках обращения Клиента по Договору выполненными надлежащим образом.

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, как своими силами, так и силами и за счет Партнеров (представителей) Компании.

4.3.2. Всеми законными способами проверять представленную Клиентом информацию и документы (при приобретении Карты, при Обращении за обслуживанием), а также выполнение Клиентом условий Договора и настоящих Правил.

4.3.3. Производить осмотр и диагностические действия в отношении Устройства, с которым Клиент обратился за обслуживанием.

4.3.4. Отказать Клиенту в восстановлении или замене Устройства в порядке пунктов 2.2.4 (включая все подпункты) настоящих Правил.

4.3.5. На досрочное прекращение Договора в порядке, установленном настоящими правилами (офертой) и законодательством Российской Федерации.

4.4. Компания обязана:

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

4.4.2. Обеспечить оказание Клиенту услуг в отношении 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 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 Устройства, с которым Клиент обратился к Компании за обслуживанием в течение срока Договора.

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

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ

5.1. Стоимость, уплачиваемая Клиентом в качестве Акцепта настоящей оферты Компании за Карту Клиента, является платой за абонентское прикрепление Устройства Клиента на установленный настоящими Правилами срок, в течение которого Компания обязуется восстановить или заменить прикрепленное Устройство Клиента на условиях, в порядке и объеме, предусмотренном настоящими Правилами.

5.2. Стоимость услуги абонентского прикрепления Устройства Клиента по Договору устанавливается в Российских рублях, и рассчитывается в процентном соотношении от стоимости Устройства, принимаемого на абонентское обслуживание по Договору, на момент приобретения Клиентом самого устройства и оплаты Договора (Карты клиента), и составляет (минимальная стоимость):

- Для телевизоров и часов (смарт часы) любой розничной стоимости не менее 4,5% (четыре целых и пять десятых процента) от стоимости устройства;

- Для телефонов (смартфонов), планшетов, фотоаппаратов, портативных плееров, ноутбуков стоимостью от 1 рубля до 15 000 рублей не менее 11% (одиннадцать) от стоимости устройства; стоимостью от 15 001 рубля до 35 000 рублей не менее 7,5% (семь целых и пять десятых процента) от стоимости устройства; стоимостью от 35 001 рубля до 150 000 рублей не менее 6,5% (шесть целых и пять десятых процента) от стоимости устройства.

5.2.1. Окончательная стоимость услуги абонентского прикрепления устанавливается Партнером в момент продажи услуги Партнером Компании и может превышать установленную минимальную стоимость услуги.

5.2.2 При обращении в Компанию Клиент оплачивает диагностические мероприятия необходимые для установления характера повреждения и методов его устранения. Стоимость диагностических мероприятий составляет:

А) для устройств стоимостью от 1 рубля до 20 000 рублей – 1 500 рублей (одна тысяча пятьсот);

Б) для устройств стоимостью от 20 001 рубля до 150 000 рублей – 3 000 рублей (три тысячи).

5.3. Стоимость Карты уплачивается Клиентом в кассу (на расчетный счет) Компании (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 услуг посредством одного из перечисленных ниже способов, предоставив информацию и документы, как определено пунктами 6.1.2. и 6.1.3. настоящих Правил:

- регистрация обращения в специализированном разделе официального сайта Компании, с сообщением информации и предоставлением электронных копий необходимых документов;
- 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.

6.1.1.1 При обращении Клиента к Компании за обслуживанием в рамках Договора, Клиент обязан предоставить Компании информацию и необходимые документы (оригиналы или копии, сканированные копии, фотокопии, в бумажном или электронном виде), предусмотренные настоящими правилами, в качестве, позволяющем прочесть эти документы исключив иное толкование информации чем на оригинале. В случае, если оригинальные документы, подлежащие предоставлению в рамках Договора, составлены на языке ином чем русский, документы предоставляются с переводом и легализацией (апостилом).

6.1.2. Если основанием для обращения является повреждение 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 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 описанием и заверением личной подписью);

- копию карты клиента (в качестве приложения к заявлению, с описанием и заверением личной подписью);
- копию кассового чека, подтверждающего факт приобретения Устройства и Карты (в качестве приложения к заявлению, с описанием и заверением личной подписью);
- фотографии поврежденного Устройства, позволяющие его идентифицировать;
- документы компетентных органов, подтверждающие факт и причины события, при повреждении/уничтожении/утрате устройства в результате разбоя, грабежа, – Постановления о возбуждении и приостановлении уголовного дела;
- само поврежденное устройство, без любых аксессуаров к нему (батарея питания при этом является неотъемлемой частью устройства, а не аксессуаром).

6.2. Компания проверяет полученные от Клиента документы и информацию любым законным способом, при необходимости производит диагностические действия в отношении поврежденного Устройства, и в течение 10 (десяти) рабочих дней принимает решение о соответствии или не соответствии поступившего обращения Клиента условиям Договора, заключенного на основании настоящих Правил. Решение о возникновении или об отсутствии обязанности Компании по оказанию услуг Клиенту в рамках Договора 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 Устройства, с которым клиент обращается за и услугами к Компании.

6.2.1. В случае если при обращении Клиента к Компании представлены не все необходимые документы, документы, не содержащие всей необходимой информации, документы и информация, не соответствующие требованиям пункта 6.1.1.1. настоящих правил (оферты), Компания уведомляет Клиента о таких недостатках в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения посредством сообщения на адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона Клиента, которые были указаны им в заявлении на оказание услуг в качестве основных средств связи в рамках обращения.

6.3. В случае признания Компанией поступившего обращения Клиента не соответствующим условиям Договора, заключенного на основании настоящих Правил, а соответственно и об отсутствии обязанности Компании по оказанию услуг Клиенту в рамках Договора 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 услуг в качестве основных средств связи в рамках обращения.

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

6.4.1. При перемещении Устройства для обслуживания силами Компании или с привлечением Партнеров Компании, Клиент обязан передать поврежденное 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 Устройства во время такого перемещения. Клиенту может быть предложено самостоятельно предоставить Устройство для обслуживания по указанному Компанией адресу.

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

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. Все споры и разногласия между Компанией и Клиентом разрешаются путем переговоров. При этом стороны пришли к соглашению, что при возникновении спора (спорной ситуации) сторона,

чьих права в рамках Договора, 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. При не достижении согласия спор между Сторонами разрешается в соответствии с действующим законодательством.

7.2. 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, исключающие нормальную жизнедеятельность, мораторий органов власти и управления; забастовки и иные подобные обстоятельства, банкротство Компании (начатая процедура по признанию Компании банкротом).

7.3. 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, 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.

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