

# Основные условия и положения сервисной программы «Гарантия ремонта 1 год» для Покупателей из Украины на электронной торговой площадке АлиЭкспресс (AliExpress)

## ВАЙСТЕК ХОЛДИНГ ГРУП ЛИМИТЕД WISETECH HOLDING GROUP LIMITED

### СЕРВИСНАЯ ПРОГРАММА «Гарантия ремонта 1 год»

#### 1. ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Электронная торговая площадка АлиЭкспресс (AliExpress), далее ЭТП АлиЭкспресс** – интернет – ресурс с доменным именем [www.aliexpress.com](http://www.aliexpress.com).

**Устройство** – новые смартфоны, кнопочные телефоны и планшетные компьютеры с операционными системами Android, IOS, Windows, Symbian OS.

**Сервисная программа** – комплекс услуг, оказываемых Исполнителем от имени и за счет Поставщика в течение действия Сервисной программы.

**Авторизованный сервисный центр** – Сервисный центр, уполномоченный Исполнителем для оказания услуг по ремонту Устройства.

**Поставщик услуг, далее Поставщик** – ВАЙСТЕК ХОЛДИНГ ГРУП ЛИМИТЕД (WISETECH HOLDING GROUP LIMITED)

**Продавец** – физическое или юридическое лицо, зарегистрированное на ЭТП АлиЭкспресс в качестве Продавца и реализующее Устройства через онлайн – магазин.

**Исполнитель** – юридическое лицо, зарегистрированное на территории Украины в установленном законом порядке, реквизиты которого указаны в настоящем Соглашении и на сайте Исполнителя.

**Получатель услуги** – Покупатель или Пользователь Устройством. Пользователем признается лицо, фактически обратившееся к Исполнителю за получением услуги, но фактически не совершавшее покупку Устройства.

**Покупатель** – физическое лицо, зарегистрированное на ЭТП АлиЭкспресс в качестве Покупателя, совершившее покупку Устройства и Сервисной программы.

**Пользователь** – физическое лицо, фактически использующее Устройство (может не являться Покупателем), обратившееся к Исполнителю с целью получения услуг в соответствии с Сервисной программой.

#### 2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ПРОГРАММЫ

**2.1.** Сервисная программа является услугой, предоставляемой Поставщиком за плату, после покупки которой Получателю гарантируется предоставление комплекса услуг в соответствии с Сервисной программой.

**2.2.** Услуги по Сервисной программе оказываются Исполнителем от имени и за счет Поставщика без взимания дополнительной платы.

**2.3.** Сервисную программу можно приобрести только совместно с Устройством. Отказ от приобретения Устройства влечет прекращение права на услуги по Сервисной программе.

**2.4.** Услуги Сервисной программы применимы только к новым Устройствам.

Услугами по Сервисной программе можно воспользоваться в течение 1 (Одного) календарного года по истечении 15(Пятнадцати) календарных дней с момента получения заказа Покупателем. Претензии по качеству в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней с момента получения заказа предъявляются Продавцу данной продукции через соответствующий сервис на ЭТП АлиЭкспресс. Для получения услуг Получатель должен направить соответствующее обращение через электронный сервис - «Воспользоваться гарантией» в личном кабинете ЭТП АлиЭкспресс, заполнив необходимые поля: контактные данные, описание дефекта, IMEI устройства.

**2.5.** Получатель согласен на получение уведомлений о статусе ремонта или технического обслуживания в виде смс – сообщений или электронных писем, отправляемых Исполнителем на номер телефона или адрес электронной почты Получателя, переданных им Исполнителю при обращении.

**2.6.** Недействительность одного или нескольких условий Сервисной программы не влечет её недействительность в целом.

**2.7.** Исполнитель освобождается от ответственности перед Получателем в случаях:

- неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств вследствие форс-мажорных обстоятельств;
- требования компенсации третьей стороной;
- утраты или повреждения личных данных Получателя, не удаленных из памяти Устройства;
- убытков в виде потери времени, упущенной выгоды.

**2.8.** Услуги по Сервисной программе предоставляются Покупателям из Украины в пределах Украины.

**2.9.** При ремонте Исполнитель не предоставляет подменное устройство для использования.

### **3. УСЛУГИ. УСЛОВИЯ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ**

#### **3.1. Услуги Сервисной программы:**

**3.1.1.** Ремонт, включая замену деталей.

**3.1.2.** Обмен Устройства на такое же или с аналогичными техническими характеристиками.

**3.1.3.** Компенсация стоимости Устройства в соответствии с п.5.2.

#### **3.2. Сроки предоставления сервисных услуг**

**3.2.1.** Услуги по Сервисной программе предоставляются в течение 1(Одного) календарного года. Начало гарантийного периода начинается на 16 (Шестнадцатый) календарный день с момента получения устройства Покупателем.

**3.2.2.** Факт получения устройства подтверждается нажатием Покупателем кнопки «Получение заказа» в личном кабинете АлиЭкспресс. Если Покупатель нажатие кнопки не осуществил, сроки получения заказа высчитывается автоматически в системе АлиЭкспресс.

Гарантийный срок на аксессуары составляет:

- (1) Аппарат со встроенным аккумулятором – 12 (двенадцать) месяцев.
- (2) Съёмный аккумулятор – 6 (шесть) месяцев.

(3) Аксессуары – 3 (три) месяца Аксессуары – базовая оригинальная комплектация устройства от Производителя. Аксессуарами не являются дополнительные подарки от Продавца.

**3.2.3.** Покупатель должен подать запрос на сервисный ремонт в течении гарантийного периода и передать устройство Исполнителю в течении 20 (двадцать) календарных дней. Если Покупатель передаст устройство на сервисный ремонт по истечению этого периода Исполнитель имеет право отказать.

**3.2.4.** Ремонт должен быть выполнен в срок не более 20 (двадцать) рабочих дней (без учета сроков доставки/пересылки устройства). Если по истечению этого срока Исполнитель не в состоянии выполнить ремонт – он может признать устройство не подлежащим ремонту.

### **3.3. Порядок и условия передачи Устройства**

**3.3.1.** Получатель услуг перед передачей Устройства Исполнителю подает заявление на ЭТП АлиЭкспресс.

**3.3.2.** Исполнитель направляет на указанный при регистрации адрес электронной почты информацию о наличии АСЦ в регионе. В случае отсутствия такового, передает Устройство Исполнителю.

**3.3.3.** При обращении Получатель указывает способ передачи Устройства. В случае заказа доставки курьерской службой Исполнителя, Исполнитель после размещения заказа направляет необходимую информацию о дате и времени прибытия курьера и его контактный номер Получателю услуг. В случае если услуга предоставляется в Вашем регионе.

**3.3.4.** Получатель предоставляет Исполнителю документ, подтверждающий покупку Устройства на ЭТП АлиЭкспресс. Подтверждением покупки может быть номер заказа на приобретенное Устройство. Получатель обязан вложить информацию о номере заказа на бумажном носителе при передаче Устройства.

**3.3.5.** Для обеспечения надлежащей реализации услуг Сервисной программы Исполнитель имеет право требовать от Получателя предоставления информации, необходимой ему для выполнения своих обязательств, включая, но не ограничиваясь: номер заказа, количество устройств, заказанных по данному номеру, название устройства и описание, дата оформления заказа, контактная информация Продавца, серийный номер (SN), IMEI, сведения о спорах с Продавцом и их содержание, пароль и логин, а так же иные учетные записи к устройству. Если полученные от Покупателя данные не соответствуют данным имеющимся у Исполнителя, последний имеет право отказать Покупателю в предоставлении услуг.

Где найти код IMEI Устройства с операционной системой Android: Меню «Настройки», затем раздел «О телефоне» или «О планшете», затем раздел «Состояние» и прокрутите страницу до строки, в которой указан код, либо использовать при наборе команду \*#06#

Где найти номера IMEI/MEID и ICCID Устройства с операционной системой IOS: Меню «Настройки», далее «Основные», далее «Об этом Устройстве».

**3.3.6.** Перед передачей Устройства в ремонт Пользователь передает Устройство с удаленными личными данными, в противном случае Исполнитель не несет ответственности за их утрату.

### **3.4. Порядок проведения ремонта по сервисной программе**

**3.4.1.** Перед проведением ремонта Исполнитель проверяет необходимую информацию, позволяющую идентифицировать покупку Устройства в онлайн-магазине ЭТП АлиЭкспресс. В случае положительной проверки Исполнитель приступает к диагностике Устройства. Если информации, предоставленной Получателем, оказалось недостаточно для идентификации покупки, Исполнитель запрашивает дополнительную информацию, которая, по его мнению, позволит идентифицировать покупку. Исполнитель приступает к диагностике только после проверки и только в случае подтверждения покупки Устройства в онлайн-магазине АлиЭкспресс.

**3.4.2.** Ремонт производится после диагностики Устройства. Диагностика производится с целью установления причин возникновения неисправности, возможности их устранения по Сервисной программе.

**3.4.3.** В случае если Устройство не подлежит обслуживанию или ремонту в рамках Сервисной программы Исполнитель уведомляет об этом Получателя и предлагает выполнить ремонт или обслуживание на платной основе, если это возможно.

**3.4.4.** Исполнитель уведомляет Получателя о результатах диагностики по электронной почте, указанной Получателем.

Сообщение может быть направлено с вложением. Такое сообщение направляется, если Устройство не может быть отремонтировано в рамках Сервисной программы. Вложением является счет, выставляемый Исполнителем за ремонт Устройства на платной основе.

Согласием на устранение недостатков на платной основе является оплата Получателем счета Исполнителя.

**3.4.5.** Ремонт не считается диагностикой.

**3.4.6.** Во время ремонта Исполнитель сервисных услуг имеет право выбора - использовать оригинальные запасные части или аналогичные им.

### **3.5. Основания признания устройства неремонтопригодным**

**3.5.1.** Устройство признается неремонтопригодным если продолжительность нахождения Устройства в ремонте превышает 20 (Двадцать) рабочих дней или если Исполнитель не может отремонтировать один и тот же дефект более 2(Двух) раз подряд в период действия Сервисной программы.

**3.5.2.** В случае признания Устройства неремонтопригодным, Исполнитель предлагает Получателю заменить Устройство или компенсировать его стоимость. Признание устройства неремонтопригодным, предложение его замены на такое же или аналогичное по характеристикам Устройство, полная или частичная компенсация денежных средств в соответствии с условиями сервисной программы «Гарантия ремонта 1 год» – является компетенцией Исполнителя.

### **3.6. ОГРАНИЧЕНИЯ**

#### **Услуги Сервисной программы не предоставляются в случаях:**

**3.6.1.** Неквалифицированного или самостоятельного ремонта, модернизации Устройства.

**3.6.2.** Использования Устройства не для личных нужд.

Факт коммерческой деятельности предполагает, если не доказано обратное, в случае если один Покупатель в течении 3 (трех) месяцев приобрел 10 (десять) и более одинаковых устройств у одного или нескольких Продавцов платформы

(данное условие применяется в случае доставки по одному или нескольким адресам Получателя).

В случае если один Покупатель в одном заказе приобрел 5 и более одинаковых мобильных телефонов или планшетов любого бренда у одного или нескольких Продавцов платформы (данное условие применяется в случае доставки по одному или нескольким адресам Получателя).

**3.6.3.** При использовании Устройства не по назначению.

**3.6.4.** При наличии воды или влаги в Устройстве, а так же следов попадания жидкости, образования окисления, коррозии, активизированном индикаторе попадания жидкости.

**3.6.5.** При несанкционированном внесении изменений в оперативную память Устройства.

**3.6.6.** При нарушении контрольной пломбы.

**3.6.7.** При отсутствии или повреждении маркировки с серийным номером, IMEI на корпусе изделия, а также, если серийный номер, IMEI был изменен, удален или неразборчив.

**3.6.8.** При использовании не оригинальных аксессуаров и зарядного Устройства.

**3.6.9.** При использовании не оригинального аккумулятора.

**3.6.10.** Если конкретная модель Устройства не предназначена для использования в регионе проживания Получателя. Например, частоты сети не предназначены для использования в регионе Получателя.

**3.6.11.** Если у производителя нет обновленного программного обеспечения при проблеме взаимодействия с другими приложениями.

**3.6.12.** Невозможность установить стороннее приложение или проблемы работы стороннего приложения.

**3.6.13.** Русификация сама по себе не является основанием для предоставления услуг по Сервисной программе. Если Покупатель самостоятельно или в сторонней организации русифицировал устройство, то на сервисное обслуживание данное устройство не принимается.

**3.6.14.** Если SKU (идентификатор торговой позиции) Устройства не совпадает с данными Исполнителя полученными от Продавца: бренд, модель, объем памяти, цвет и др.;

**3.6.15.** Если дефект проявился во время действия гарантии от Продавца ЭТП АлиЭкспресс (первые 15 дней после получения товара). При проявлении дефекта во время действия от Продавца АлиЭкспресс (первые 15 дней после получения товара).

**3.6.16.** Если Получатель вовремя не представляет необходимые пароли, графические ключи, при необходимости, доступ в айди аккаунт (ID-аккаунт) Получателя для выполнения сервисного обслуживания.

**3.6.17.** Если имеются следы механического воздействия, трещины, нарушения геометрии устройства, деформирование корпуса, отслоение элементов корпуса, экрана, если таковые возникли в результате не надлежащего обращения с Устройством.

**3.6.18.** Аккумулятор, если причиной поломки является естественный износ, либо недостатки вызваны использованием не рекомендованных зарядных устройств.

**3.7. Основания досрочного прекращения доступа к услугам Сервисной программы**

**3.7.1.** Исполнитель услуг имеет право прекратить выполнение ремонта по Сервисной программе, отправив письменное уведомление на электронный адрес Получателю в течение 10 (Десяти) календарных дней в случае:

- Подтверждения факта злоупотребления правом со стороны Покупателя с целью получения выгоды от Исполнителя.
- Поставщик не получил оплату.

#### **4. СПОСОБЫ И УСЛОВИЯ ПЕРЕДАЧИ УСТРОЙСТВА:**

**4.1.** Получатель услуги вправе направить устройство на ремонт по Сервисной программе двумя способами:

**4.1.1.** Передать Устройство в АСЦ или отправить Исполнителю с помощью службы доставки, предложенной Исполнителем.

**4.2.** При отправке Устройства курьерской службой Исполнителя Получатель обязан соблюдать следующие условия:

- упаковка посылок должна обеспечивать сохранность и соответствовать характеру вложения, пересылке,
- обеспечивать невозможность доступа к Устройству без нарушения оболочки, порчи других отправок и причинения какого-либо вреда имуществу и работникам почтовой связи.

Если Покупатель не будет соблюдать данные условия, Исполнитель не несет ответственность за порчу Устройства при доставке курьерской службой. Способ передачи Устройства выбирает Получатель.

**4.3.** Доставка и возврат Устройства курьерской службой Исполнителя осуществляется за счет Исполнителя при соответствии Устройства условиям Сервисной программы, в противном случае в соответствии с пунктом 4.4.

**4.4.** Устройство, не соответствующее условиям Сервисной программы, возвращается Получателю только после возмещения Получателем расходов Исполнителя по доставке Устройства из места жительства Получателя в Киев и обратно или оплаты возмездного (платного) ремонта (если такой выберет Покупатель). Информацию о тарифах по отправке можно посмотреть на сайте Исполнителя. Оплату необходимо произвести по реквизитам выставленного Исполнителем счета. Платный ремонт устройства, не соответствующее условиям Сервисной программы «Гарантия ремонта 1 год», согласовывается с Исполнителем.

**4.5.** При отправке дополнительная услуга «Объявленная стоимость» оплачивается Покупателем, если Покупатель изъявит желание приобрести данную услугу.

**4.6.** Сторона-заказчик услуги отправки является ответственной перед Покупателем за утерю/порчу устройства при отправке.

**4.7.** Если Получатель организует отправку Устройства иной курьерской службой чем предложил Исполнитель, расходы по такой доставке не компенсируются.

#### **5. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОБМЕНА УСТРОЙСТВА, ВОЗМЕЩЕНИЯ СТОИМОСТИ**

##### **5.1. Обмен Устройства**

**5.1.1.** В случае признания Устройства неремонтопригодным Исполнитель направляет соответствующее сообщение Получателю в течении 5(Пяти) рабочих дней на электронную почту, в котором указывает список необходимых для

процедуры документов. Это условие соблюдается, если Покупатель вовремя и корректно предоставил свой электронный адрес.

**5.1.2.** Исполнитель самостоятельно осуществляет заказ Устройства взамен неремонтопригодного, после чего сообщает Получателю новый номер заказа и отслеживания в течении 15 (пятнадцати) рабочих дней.

Если по истечении этого периода Исполнитель не предоставил новый трек номер отслеживания, Покупатель имеет право требовать денежную компенсацию.

**5.1.3.** Сроки доставки нового Устройства указывает Продавец онлайн – магазина ЭТП АлиЭкспресс. Исполнитель не может повлиять на срок доставки обменного Устройства.

Если Логистическая компания или Продавец подтвердит утрату обменного Устройства, или в течение 90 (Девяносто) календарных дней, принимая во внимание существенную удаленность места нахождения Продавца, Покупатель не получил Устройство взамен неремонтопригодного по вине логистической компании или Продавца, Исполнитель обязан заказать Устройство повторно, либо компенсировать стоимость Устройства.

**5.1.4.** При замене Исполнитель обязан предложить такое же Устройство, если модель есть в наличии и в продаже, или предложить Получателю другую модель с аналогичными техническими характеристиками.

**5.1.5.** При подборе другой модели Исполнитель ориентируется на следующие параметры:

Центральный процессор (CPU), Операционная система, Оперативная память (RAM), Постоянная память устройства (ROM), размер экрана, емкость аккумуляторной батареи.

Исполнитель обязан предложить Покупателю устройства на выбор. В каждом предложенном варианте должно совпадать с Устройством Получателя минимум 3(Три) параметра, перечисленных в настоящем пункте выше.

**5.1.6.** Получатель обязан выбрать любое из предложенных Устройств.

**5.1.7.** Стоимость Устройства, предлагаемого в качестве замены, не может превышать стоимость заменяемого Устройства.

## **5.2. Возмещения стоимости**

**5.2.1.** Исполнитель может предложить Покупателю компенсировать стоимость неремонтопригодного Устройства вместо обмена. Стоимость компенсации рассчитывается по формуле: (Сумма реального платежа в долларах США минус стоимость сервисной услуги «Гарантия ремонта 1 год») \* умножить на курс Доллара Национального Банка Украины в день покупки. По истечению 6 (Шести) месяцев с начала действия Сервисной программы с каждым последующим месяцем Исполнитель компенсирует стоимость Устройства за минусом 10%. Например, на 7-ой месяц действия Сервисной программы компенсируется –90%(Девяносто процентов) стоимости, на 8-ой – 80%(Восемьдесят процентов), на 12-ый месяц – минимум 40%(Сорок процентов) первоначальной стоимости Устройства.

**5.2.2.** Компенсация выплачивается в гривнах или подарочными сертификатами (Giftcard) для осуществления покупок на ЭТП АлиЭкспресс.

**5.2.3.** На замененное Устройство распространяется гарантия от Продавца 15(Пятнадцать) календарных дней. Ее период начинается с момента получения заказа Получателем, который отслеживается по трек номеру.

**5.2.4.** Если Получатель воспользовался правом замены или компенсации стоимости Устройства в рамках Сервисной программы, обязательства Исполнителя по обслуживанию данного устройства заканчиваются с момента получения денежных средств или размещения заказа на новое Устройство. Неремонтопригодное устройство остается у Исполнителя и является его собственностью.

#### **КОНТАКТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ**

Наименование компании ООО «Вайстек Сервис Украина»

Фактический адрес: г. Киев, ул. Сечевых Стрельцов,49 (4-й этаж)

Телефон:

+38 098 44 800 44 Kyivstar

+38 073 44 800 44 Life:)

+38 099 62 377 44 Vodafone

Электронная почта: [service@wisetech-service.in.ua](mailto:service@wisetech-service.in.ua)

Официальный сайт: <http://www.wisetech-service.in.ua/>

Время работы : Пн.-Пт. 10.00-18.00\_\_