

# Основные условия и положения сервисной программы «Гарантия ремонта 1 год» для Покупателей из Украины электронной

торговой площадки

АлиЭкспресс

ВАЙСТЕК ХОЛДИНГ ГРУП ЛИМИТЕД

WISETECH HOLDING GROUP LIMITED

## СЕРВИСНАЯ ПРОГРАММА

### «Гарантия ремонта 1 год»

Настоящие условия обслуживания заключаются компанией WISETECH HOLDING GROUP LIMITED и Покупателем/Получателем услуги/Пользователем (определения См. Статью 1 Условий обслуживания ниже) при покупке «Гарантия ремонта 1 год» на ЭТП АлиЭкспресс.

**Приобретая услугу, Вы соглашаетесь с содержанием настоящих Условий обслуживания. Рекомендуем перед покупкой обязательно ознакомиться с условиями сервисной программы.**

## 1. ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Дополнительные сервисные услуги** далее «сервисные услуги» - послепродажные услуги, для Покупателей платформы АлиЭкспресс (смартфонов и планшетных ПК), предоставляемые в рамках сервисной программы «Гарантия ремонта 1 год».

**Электронная торговая площадка АлиЭкспресс (AliExpress)** далее АлиЭкспресс (**AliExpress**) - домен [www.aliexpress.com](http://www.aliexpress.com), онлайн-платформа, на которой Продавцы реализуют Товар.

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

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

**Покупатель** – физическое лицо, зарегистрированное на ЭТП АлиЭкспресс в качестве Покупателя, совершившее покупку Устройства и Сервисной программы. Фактический адрес покупателя должен находиться на территории Украины.

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

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

**Авторизованный Сервисный Центр** далее АСЦ – Сервисный центр, уполномоченный Исполнителем для оказания услуг по ремонту Устройства.

**Гарантийный ремонт** – вид сервисного обслуживания, оказываемого без взимания дополнительной платы с Покупателя при признании случая гарантийным в течение Гарантийного периода, установленного для Устройства на момент его приобретения.

**Территория** - место распространения действия данного сервиса: Украина

## **2. ПРЕДМЕТ СЕРВИСНОЙ ПРОГРАММЫ**

### **2.1. Описание Сервисных Услуг**

2.1.1. Исполнитель сервисных услуг предоставляет сервисные услуги для Покупателей устройств в магазинах онлайн-площадки АлиЭкспресс.

2.1.2. Сервисные услуги предоставляются в рамках определенного срока и на конкретной Территории.

2.1.3. Сервисную программу можно приобрести только совместно с Устройством. Покупатель не имеет возможности приобрести сервисную услугу отдельно.

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

2.1.5. Если после диагностики случай признан гарантийным, Исполнитель сервисных услуг осуществляет гарантийный ремонт. За выполнение гарантийного ремонта с Покупателя плата не взимается.

2.1.6. Покупатель согласен на получение уведомлений о статусе ремонта или технического обслуживания в виде смс – сообщений и/или электронных писем и/или телефонных звонков, направляемых Исполнителем на номер телефона или адрес электронной почты Получателя, переданных им Исполнителю при обращении.

2.1.7. Отношения Сторон Сервисной программы не регулируются законом Украины от 12.05.1991 № 1023-XII «О защите прав потребителей» за исключением выполнения ремонта Устройства Исполнителем.

2.1.8. При ремонте Исполнитель не предоставляет подменное устройство для применения.

## **2.2. Срок гарантийного обслуживания**

2.2.1. 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. Например, Покупатель подтвердил получение товара в 15-00 1 января 2019 года, гарантийный период начинается в 15-00 16 января 2019 года.

2.2.2. 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 составляет:

(1) Аппарат со встроенным аккумулятором – 12 (Двенадцать) месяцев.

(2) Съёмный аккумулятор – 6 (Шесть) месяцев.

(3) Другие Аксессуары – 3 (Три) месяца

Аксессуары – базовая оригинальная комплектация устройства от Производителя. Аксессуарами не являются чехлы, защитные пленки, дополнительные подарки от Продавца.

2.2.3. Покупатель должен подать запрос на сервисный ремонт в течение гарантийного периода и передать устройство Исполнителю в течение 20 (Двадцати) календарных дней. Если Покупатель передаст Устройство на сервисный ремонт по истечению этого периода Исполнитель имеет право отказать.

2.2.4. Если в течение 15 (Пятнадцати) дней с момента получения заказа Покупателем, обнаружился дефект в устройстве, или устройство повредилось во время пересылки, ответственность за некачественный товар несет Продавец данной продукции. Покупатель имеет право в этот период предъявить претензию на платформе и потребовать от Продавца обмен устройства, или возврат денежных средств. А также воспользоваться возвратом товара в течение 7 (Семи)

дней без объяснения причин после получения товара, в соответствии с условиями «Защиты Покупателей» платформы АлиЭкспресс.

2.2.5. Если дефект обнаружился в рамках зоны ответственности Продавца, Устройство будет рассматриваться как дефектное Устройство. Гарантийный период не активируется. Но Исполнитель может предложить платные услуги по ремонту в соответствии с требованиями Покупателей.

2.2.6. Если Покупатель подает заявку на платный ремонт и поставщик услуг устраняет заявленные проблемы, то сервисные услуги продолжают действовать.

### **2.3. Способы и условия передачи устройства**

2.3.1. Покупатель вправе направить Устройство на гарантийный ремонт двумя способами: передать устройство в АСЦ самостоятельно или отправить с помощью службы доставки, предложенной Исполнителем. **Адрес Исполнителя: 04053, г. Киев, ул. Сечевых Стрельцов,49 (4-й этаж), ООО «Вайстек Сервис Украина».**

2.3.2. Доставка и возврат Устройства курьерской службой Исполнителя осуществляется за счет Исполнителя при соответствии Устройства условиям Сервисной программы.

2.3.3. Устройство, не соответствующее условиям Сервисной программы, возвращается Покупателю только после возмещения Покупателем расходов Исполнителя по доставке Устройства из места жительства Получателя до Исполнителя и обратно или оплаты возмездного (платного) ремонта (если такой выберет Покупатель). Информацию о тарифах по отправке можно получить, отправив запрос на электронную почту [service@wisetech-service.in.ua](mailto:service@wisetech-service.in.ua). Оплату необходимо произвести по реквизитам выставленного Исполнителем счета. Платный ремонт устройства, не соответствующего условиям Сервисной программы «Гарантия ремонта 1 год», согласовывается с Исполнителем.

2.3.4. При отправке дополнительная услуга «Объявленная стоимость» оплачивается Покупателем, если Покупатель изъявит желание приобрести данную услугу. Объявленная стоимость Исполнителем не возмещается.

2.3.5. Сторона-заказчик услуги отправки является ответственной перед Покупателем за утерю, порчу Устройства при транспортировке.

2.3.6. Если Покупатель организует отправку Устройства иной курьерской службой, чем предложил Исполнитель, расходы по такой доставке не компенсируются.

При отправке Устройства в АСЦ Покупатель обязан соблюдать следующие условия:

- Упаковка посылки должна обеспечивать сохранность и соответствовать характеру вложения, пересылки. Покупатель несет полную ответственность за качество упаковки при отправке.

- Обеспечивать невозможность доступа к Устройству без нарушения оболочки, порчи других отправок и причинения какого-либо вреда имуществу и работникам почтовой связи.

#### **2.4. Основания признания устройства неремонтопригодным**

2.4.1. 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. Диагностика, смена программного обеспечения в данном случае не является ремонтом.

2.4.2. В случае признания Устройства неремонтопригодным, Поставщик предлагает Покупателю компенсировать его стоимость или заменить Устройство.

2.4.3. Ремонтом считаются работы по замене запасных частей, восстановлению, пайке контактов, пересборке. Покупатель должен обеспечить сохранность выданных документов по завершении ремонта на протяжении всего срока действия гарантии.

2.4.4. Признание устройства неремонтопригодным, его денежная компенсация, замена на такое же или аналогичное по характеристикам Устройство в соответствии с условиями сервисной программы «Гарантия ремонта 1 год» – является компетенцией Поставщика.

2.4.5. Поставщик, Исполнитель не компенсирует разницу между ценой замененного устройства и покупной ценой оригинального устройства.

2.4.6. В течение срока действия услуги Покупатель имеет одну единственную возможность делать компенсацию или замену, в случае признания устройства неремонтопригодным.

2.4.7. Если Покупатель 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.

2.4.8. Возмещения стоимости:

2.4.8.1. После признания устройства неремонтопригодным Исполнитель обязан в течение 5(Пяти) рабочих дней сообщить об этом на электронный адрес Покупателя и приложить необходимые для процедуры возмещения документы. Это условие соблюдается, если Покупатель вовремя и корректно предоставил свой электронный адрес. После письменного согласования с Покупателем, Поставщик должен завершить возмещение в течение 10 (десяти) рабочих дней.

2.4.8.2. Компенсация выплачивается в гривнах.

2.4.8.3. 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.

2.4.9. Обмен Устройства:

2.4.9.1. Исполнитель может предложить Покупателю замену устройства вместо компенсации. Исполнитель обязан в течение 5 (Пяти) рабочих дней сообщить об этом на электронный адрес Покупателя и приложить необходимые для процедуры замены документы. Это условие соблюдается, если Покупатель вовремя и корректно предоставил свой электронный адрес.

2.4.9.2. После письменного согласования с Покупателем нового устройства для замены, Исполнитель должен сообщить новый номер заказа и номер отслеживания замененного устройства в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней.

2.4.9.3. 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 утерю замененного устройства, или в течение 90 (Девяноста) календарных дней, принимая во внимание существенную удаленность места нахождения Продавца, Покупатель не получил замененное устройство по вине логистической компании, или Продавца, Исполнитель обязан заказать устройство повторно, или компенсировать стоимость, если это потребует Покупатель.

2.4.9.4. При замене Поставщик может предложить такое же Устройство, если модель есть в наличии и в продаже, или предложить Покупателю другую модель с аналогичными техническими характеристиками.

2.4.9.5. Стоимость замененного устройства не должна превышать стоимость реального платежа гарантийного устройства в долларах.(без учета стоимость доставки, скидки и стоимости сервисной услуги «Гарантия ремонта 1 год»).

2.4.9.6. Стоимость заменённого устройства может быть ниже стоимости гарантийного устройства по разным причинам, таким как технологические инновации. Поставщик не компенсирует разницу в стоимости.

2.4.9.7. При подборе другой модели, Поставщик ориентируется на следующие параметры: Центральный процессор (CPU), Операционная система, Оперативная память (RAM), Постоянная память устройства (ROM), размер экрана, емкость аккумуляторной батареи.

2.4.9.8. Поставщик должен предложить Покупателю 3 (Три) устройства на выбор. В каждом предложенном варианте должно совпадать с гарантийным устройством Покупателя минимум 3 (Три) параметра, упомянутых в п. 2.4.9.7.. Покупатель должен выбрать любое из трех предложенных моделей устройство.

2.4.9.9. На замененное устройство распространяется гарантия от Продавца 15 (Пятнадцать) календарных дней. Ее период начинается с момента получения заказа Покупателем, который отслеживается по трек номеру.

### **3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА**

3.1. Проверить срок гарантии услуги. Покупатель должен войти в личный кабинет АлиЭкспресс, чтобы проверить действие гарантии.

3.2. Подать гарантийный запрос. Для получения гарантийного ремонта Покупатель должен нажать на кнопку «Воспользоваться гарантией» в личном кабинете АлиЭкспресс, заполнив необходимые поля: контактные данные, описание дефекта. Только после этого гарантийный запрос считается актуальным.

3.3. Исполнитель в течение 48 часов свяжется с Покупателем и направит в сервисный центр. Покупатель вправе самостоятельно связаться с Исполнителем. Для получения гарантийного ремонта Покупатель должен обратиться в АСЦ.

3.4. После подачи гарантийного запроса Покупатель должен принести или отправить устройство в АСЦ до истечения срока действия гарантийного запроса, который действует в течение 20 (Двадцати) дней.

3.5. В случае заказа доставки курьерской службой Исполнителя, Исполнитель после размещения заказа в курьерской службе направляет на электронную почту

Покупателя необходимую информацию о дате и времени прибытия курьера и его контактный номер.

3.6. На гарантийное обслуживание устройства принимаются исключительно в полной комплектации (устройство в оригинальной коробке, кабель, зарядное устройство, наушники и т.д.), в противном случае Исполнитель может отказать в приеме такого устройства.

3.7. При обращении Покупатель должен предоставить Исполнителю сервисных услуг свидетельство о покупке устройства на платформе. Свидетельством о покупке выступает номер заказа на приобретенное устройство. Покупатель обязан вложить информацию о номере заказа на бумажном носителе в коробку при передаче устройства в АСЦ.

3.8. Для обеспечения надлежащей реализации сервисных услуг Исполнитель сервисных услуг имеет право требовать от Покупателя 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, контактные данные Покупателя. Если полученные от Покупателя данные не соответствуют данным Исполнителя сервисных услуг, он имеет право отказать Покупателю в гарантийном ремонте.

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».

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

3.10. В случае подтверждения гарантийного случая в отношении устройства, Исполнитель сервисных услуг выполняет ремонт и передаёт или отправляет устройство Покупателю по указанному адресу, взяв расходы по пересылке на себя.



3.11. Ремонт должен быть выполнен в срок не более 20 (Двадцати) рабочих дней (без учета сроков доставки/пересылки устройства).

3.12. Во время ремонта Исполнитель сервисных услуг имеет право выбора – использовать оригинальные запасные части или аналогичные им.

3.13. В случае, если устройство не подлежит гарантийному обслуживанию, Исполнитель сервисных услуг сообщает об этом Покупателю по электронной почте, указав причину отказа. При необходимости Покупатель может запросить доступность и стоимость ремонта на платной основе, отправив запрос по электронной адрес [service@wisetech-service.in.ua](mailto:service@wisetech-service.in.ua). При этом, все расходы по доставке, пересылке устройства берет на себя Покупатель.

## **4. ОГРАНИЧЕНИЯ**

Услуги Сервисной программы не предоставляются в случаях:

4.1. Внутренние и внешние механические повреждения (трещины, деформации) на корпусных элементах, дисплейном модуле или других частях, нарушения целостности контактов или их отсутствие;

4.2. Отказы, вызванные небрежным хранением во влажной среде или с нарушением температурного режима;

4.3. Внесение изменений в штатное программное обеспечение;

4.4. Покупателем или третьими лицами проведены несанкционированные изменения системы, взлом оригинальной системы производителя или ремонт, включая использование несанкционированных запасных частей;

4.5. Нарушение инструкций по перевозке, хранению, эксплуатации или ремонту;

4.6. Поломки, связанные с неправильным использованием, использованием в недопустимых условиях, сдавливанием, ударом твердым предметом, попаданием жидкости в устройство, неправильной установкой программного обеспечения, повреждением внешней антенны;

4.7. Повреждения в результате других непредвидимых внешних воздействий;

4.8. Серийный номер устройства не соответствует системным данным, наличие порванных или фальсифицированных этикеток производителя, серийного номера устройства, гарантийные пломбы и т. д.;

4.9. Отказ, вызванный неправильным использованием запасных частей: а) использование неоригинальных запчастей, б) неправильные способы использования;

- 4.10. Срок гарантии истек;
- 4.11. Дефекты, вызванные естественным износом или старением, таких как выгорание цвета корпусных элементов, облупление краски, снижение яркости и нарушение цветопередачи дисплейного модуля, износ линзы камеры и так далее;
- 4.12. Производитель отзывает группу Товаров и предоставляет компенсацию;
- 4.13. Языковые пакеты частично или полностью не являются русскоязычными, что относится к недостаткам в проектировании, гарантия не распространяется на такие случаи;
- 4.14. Устройство не предназначено для использования в зоне нахождения Потребителя, несоответствие параметров устройства стандартам сетей подвижной связи и/или совместимости сим-карт в зоне потребления;
- 4.15. Обновление программного обеспечения для повышения производительности или расширение функциональности;
- 4.16. Если сторонние программы, приложения не работают или работают некорректно, а предустановленные производителем программы, приложения работают, то такие случаи являются следствием недостатков проектирования;
- 4.17. Установленные пароли Покупателем не позволяет провести диагностику и/или ремонт устройства;
- 4.18. Устройство используется для нужд организации, учреждения или предприятия в коммерческих или административных целях, а не для личных или семейных нужд. Факт коммерческой деятельности предполагает, если не доказано обратное, в случае если один Покупатель в течение 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 (Пять) 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);
- 4.19. Устройство не соответствует проданному товару по SKU. Не соответствует по цвету, объему памяти и/или другим параметрам;
- 4.20. Если Покупателем была получена компенсация от Продавца в рамках спора за ненадлежащее качество товара, выявленное в течение первых 15 дней после его получения.

4.21. Покупатель или агент покупателя намерены недобросовестно получить какую-либо выгоду в соответствии с настоящим руководством путем мошенничества, или в результате умышленного повреждения или небрежного обращения с устройством Покупателем, Поставщик услуг имеет право отказаться от любой заявки на гарантию.

В вышеуказанных случаях, на которые не распространяется гарантийное обслуживание, Исполнитель может предоставить Покупателю платную услугу ремонта.

## **5. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

5.1. Исполнитель сервисных услуг несет ответственность за качество предоставляемого гарантийного ремонта. В случае порчи или утери устройства Исполнителем, Исполнитель обязуется выплатить Покупателю соответствующую характеру порчи денежную компенсацию в пределах стоимости устройства.

5.2. Исполнитель сервисных услуг не несет ответственность в случаях:

5.2.1. Неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств вследствие форс-мажорных обстоятельств;

5.2.2. Требования компенсации третьей стороной;

5.2.3. Утраты или повреждения личных данных Покупателя, не удаленных Покупателем из памяти устройства;

5.2.4. Убытков Покупателя, которые прямо не касаются убытков понесенных из-за вины Исполнителя сервисных услуг (например, потеря времени, упущенная выгода Покупателя);

5.3. Исполнитель сервисных услуг не несет ответственность за персональные вещи покупателя, которые были отправлены в устройстве или в его упаковке (например, сим-карты, карта памяти, чехлы, защитные пленки и др.);

5.4. Покупатель не может получить возврат денежных средств за предоставляемые гарантийные услуги. Только в случае отмены заказа на платформе Покупателю возвращается стоимость устройства и стоимость предоставляемых гарантийных услуг;

5.5. При получении замененного устройства, расходы, связанные с таможенным оформлением замененного устройства Покупатель в полной мере берет на себя.

## **6. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

6.1. Если по независимой от Исполнителя причине (форс-мажорных обстоятельствах) Покупатель несет убытки, Исполнитель освобождается от обязательств их возмещения перед Покупателем.

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

6.3. Приобретая дополнительные сервисные услуги Покупатель соглашается с условиями и правилами Сервисной Программы «Гарантия ремонта 1 год»

## **7. ПРЕКРАЩЕНИЕ**

Исполнитель сервисных услуг имеет право прекратить выполнение гарантийного ремонта в течение 10 (Десяти) дней, в случае:

7.1. Подтверждения факта злоупотребления правом со стороны Покупателя с целью получения выгоды от Исполнителя.

7.2. Исполнитель не получил оплату.

## **8. КОНТАКТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ**

**Наименование компании ООО «Вайстек Сервис Украина»**

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

**Горячая линия:**

**+38 098 44 800 44 Kyivstar**

**+38 073 44 800 44 Life:)**

**+38 099 62 377 44 Vodafone**

**многоканальный 0 800 75 0 75 4**

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

**<https://www.wisetech-service.in.ua/>**

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