

# Правила предоставления услуги «lifecell SCREEN»

## Раздел 1. Термины

- 1.1. **Абонент** – физическое лицо, получающее услуги подвижной мобильной связи от Оператора.
- 1.2. **Исполнитель** – ООО «РАДАРМИ».
- 1.3. **Оператор** – Общество с ограниченной ответственностью «лайфселл».
- 1.4. **Страховщик** – Страховая компания с которой заключен договор добровольного страхования ответственности перед третьими лицами.
- 1.5. **Клиент** – абонент Оператора, пользователь услуги «lifecell SCREEN».
- 1.6. **Линия технической поддержки** – Техническая горячая линия – телефонный центр обслуживания абонентов, предоставляющий полную информацию о работе услуги «lifecell SCREEN». Линия технической поддержки работает Пн- Пт 09:00-19:00, номер телефона 5911 (только с мобильного lifecell), 380445682240 (согласно тарифам Вашего оператора).
- 1.7. **Рабочий день** – ежедневно, кроме субботы, воскресенья, праздничных дней и нерабочих дней.
- 1.8. **Гарантия производителя** – оригинальная, письменная гарантия производителя, импортера либо дистрибьютора, предоставленная Клиенту для приобретенного устройства.
- 1.9. **Номер IMEI/SN/UIID** – (международный идентификатор мобильного оборудования/серийный номер) – индивидуальный идентификационный номер устройства.
- 1.10. **Ремонт** – устранение повреждения дисплейного модуля устройства, на условиях, указанных в настоящих Правилах.
- 1.11. **Сервисный центр по ремонту мобильных устройств (далее по тексту «СЦ»)** – авторизованный пункт ремонта мобильных устройств ООО «КРОК-ТТЦ». Адрес: 02218, Украина, г. Киев, ул. Радужная 25-Б. График работы: Пн-Пт 09:00-20:00, Сб 10:00-18:00, Вс – выходной (график работы может быть изменен);  
ООО «АСБИС СЕРВИС» 03061 Украина, г.Киев, ул.Газовая, 30. График работы Пн-Пт 09:00- 18:00, СБ и ВС выходные дни.
- 1.12. **Гарантия СЦ** – гарантия на выполненные работы по ремонту мобильного устройства Клиента;
- 1.13. **Правила** – настоящие правила.
- 1.14. **Сервисная услуга или Услуга** – услуга, разово предоставляемая Клиенту или Пользователю устройства, включая устранение Ущерба (то есть ремонт или замена Дисплейного модуля) в рамках лимита тарифного плана, диагностика смартфона с использованием диагностического приложения, консультации по линии технической поддержки, услуги доставки смартфона в СЦ и обратно Клиенту.
- 1.15. **Соглашение** – соглашение о правилах предоставления услуги «lifecell SCREEN». Настоящее Соглашение является публичным договором, в понимании ст. 633 Гражданского кодекса Украины, и действует в рамках услуги «lifecell SCREEN». Текст Соглашения размещен на Интернет-сайте [www.screen.lifecell.ua](http://www.screen.lifecell.ua).
- 1.16. **Устройство** – мобильный телефон, смартфон Клиента.
- 1.17. **Повреждение** – механическое повреждение Дисплейного модуля Устройства, покрытого сервисной услугой, состоящее из поломки или растрескивания, требующее ремонта, с целью восстановления надлежащего функционирования устройства.
- 1.18. **Дисплейный модуль** – часть устройства, используемая для отображения информации и изображений (букв, цифр либо графики), которая может быть интегрирована с сенсорной панелью.
- 1.19. **Диагностическое приложение или Приложение** – бесплатное мобильное приложение для смартфонов, которое используется для диагностики дисплейного модуля телефона Пользователя. Приложение доступно для загрузки в магазинах приложений: App Store или Google Play. Смартфон, на котором предполагается запускать приложение, должен соответствовать следующим техническим требованиям для операционной системы:  
Android версии от 4.4.2, IOS версии выше 9.

## Раздел 2. Объем сервисной услуги

- 2.1. Услуга «lifecell SCREEN» доступна для подключения всем Абонентам.

2.2. Объем Сервисной услуги «lifecell SCREEN» включает в себя: диагностику Устройства с помощью Приложения, диагностику и устранение повреждения Устройства (ремонт или замена дисплейного модуля или элемента дисплейного модуля) в СЦ и доставку.

2.3. В случае осуществления замены экрана Устройства в сервисном центре, отличном от СЦ в рамках Гарантии Производителя, что повлекло за собой замену IMEI/SN Устройства, Клиент обязан немедленно связаться с Линией технической поддержки и сообщить о таком событии, предоставив соответствующий акт выполненных работ, в котором будут зафиксированы старый и новый номер IMEI/SN Устройства.

2.4. Если Клиент или Пользователь устройства не выполняют обязательств, изложенных в пункте 2.3 выше, это приведет к невозможности выполнения ремонта.

### **Раздел 3. Случаи, которые не подпадают под Сервисную услугу**

Сервисной услугой не покрываются следующие случаи:

3.1. Неисправность устройства, возникшая в результате изменений, модернизации либо изменения номера IMEI/SN, за исключением случаев изменения номера IMEI/SN, возникших в результате замены в соответствии с Гарантией производителя либо в результате ремонта или обмена, выполненного в качестве Сервисного обслуживания.

3.2.1 Если неисправность Устройства была вызвана в результате ремонта лицом или компанией, которые не являются авторизованными Исполнителем для такого Ремонта. Заключение по такому ремонту принимается на основании проведенной диагностики в СЦ.

3.2.2 Если по результатам проведенной диагностики будет установлено, что поврежденный экран не является оригинальным;

3.3. Повреждения, за которые несет ответственность производитель или поставщик Устройства в рамках гарантийных обязательств по настоящему Устройству.

3.4. Если неисправность наступила вследствие:

- противоправных действий третьих лиц, направленных прямо или косвенно на повреждение Устройства;
- умышленных действий Клиента, направленных на возникновение ущерба;
- самовозгорания, произошедшего в результате природных свойств Устройства;
- обработки Устройства термическим/химическим воздействием с целью изменения его свойств либо с другими целями, в соответствии с технологическим процессом;
- ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения.

3.5. Исполнитель не несет ответственности за сохранность, доступность и поведение данных и программ, которые находятся в Устройстве.

3.6. Исполнитель не создает резервных копий данных или программ Устройства. Клиент соглашается с тем, что во время ремонта данные или программы могут быть частично либо полностью удалены или повреждены. Таким образом Клиент должен предварительно позаботиться о полном резервном копировании данных устройства перед предоставлением Сервисной услуги.

3.7. Сервисная услуга не распространяется на следующие неисправности:

- естественный износ Дисплейного модуля Устройства;
- эстетические дефекты Дисплейного модуля: вмятины, потертости, стирания лакокрасочного покрытия, обесцвечивание и возможные иные повреждения, которые не влияют на функционирование Дисплейного модуля;
- неисправности, возникшие в результате дефектов материалов или конструктивных дефектов Устройства;
- неисправности, возникшие в результате ненадлежащего соблюдения Клиентом инструкций по использованию Устройства, рекомендованных производителем.

3.8. Исполнитель не компенсирует стоимость ремонта, если неисправности возникли в следующих случаях:

- во время военных, мобилизационных, антитеррористических, боевых операций, мероприятий или действий;
- во время чрезвычайного, особого или военного положения, объявленного органами власти в стране, ее определенной части и/или на территории пребывания Клиента;

- во время общественных беспорядков, массовых беспорядков, массовых собраний (митингов), вооруженных конфликтов немеждународного и международного характера, революции, мятежа, восстания, забастовки, путча, войны или любого события, вызванного вооруженным конфликтом (международным и/или немеждународным), локаута, террористического акта или действия последствий террористической деятельности;
- одновременно с обстоятельствами, предусмотренными в следующих статьях Уголовного кодекса Украины: статьи 113, 258, 279, 293-295, 341, 342, 356, 357.

3.9. Исполнитель не возмещает Клиенту расходы, понесенные им в результате действий вопреки настоящим Правилам.

3.10. Окончательное решение об осуществлении Ремонта принимает Исполнитель, опираясь на заключение сотрудника СЦ после диагностики.

#### **Раздел 4. Обязанности Клиента/Пользователя устройства**

4.1. Клиент обязан соблюдать инструкции производителя Устройства для поддержки Устройства в исправном техническом состоянии и принимать все необходимые меры для предотвращения возможных повреждений Устройства.

4.2. В случае Повреждения Устройства Клиенту запрещается самостоятельно осуществлять любые действия по устранению Повреждения Устройства.

4.3. В случае Повреждения Клиент обязан обратиться к Исполнителю в сроки, предусмотренные Разделом 5 настоящих Правил.

4.4. В момент активации услуги Клиент таким образом предоставляет согласие на:

- страхование Исполнителем мобильного устройства;
- передачу своих персональных данных Страховщику;
- то, чтобы быть лицом, в пользу которого заключен страховой договор, заключенный между Исполнителем и Страховщиком;
- перечисление средств при повреждении мобильного устройства в СЦ, при условии его ремонта в данном СЦ, или на получение средств в пределах лимита на свой собственный счет в случае отказа ремонтировать свое мобильное устройство в СЦ.

#### **Раздел 5. Действия Клиента в случае Повреждения Дисплейного модуля**

5.1. В случае возникновения Повреждения Клиент обязан связаться с Исполнителем в течение **3 (трех)** календарных дней с момента возникновения Повреждения и предоставить следующую информацию:

- номер абонента (MSISDN);
- IMEI устройства;
- свое Имя и Фамилию;
- копию паспорта гражданина Украины либо загранпаспорт иностранного гражданина;
- копию идентификационного кода;
- фото поврежденного Устройства.

Предоставление фото документов и устройства осуществляется в Личном кабинете, доступ к которому предоставляется Исполнителем с помощью электронного письма на зарегистрированный адрес Клиента после соответствующего обращения на Линию технической поддержки.

5.2. Номер телефона линии технической поддержки Клиент может найти на информационном сайте услуги и/или в информационных SMS-сообщениях, отправляемых Клиенту в результате успешной активации Услуги.

#### **Раздел 6. Ремонт**

6.1. Клиент должен отправить Устройство в СЦ на диагностику любым удобным для себя способом, лично либо с помощью сервиса доставки («Новая Почта») за счет Исполнителя. Обратная доставка Устройства из СЦ Клиенту осуществляется за счет СЦ или за счет Исполнителя, с соответствующим указанием объявленной стоимости отправления в соответствии с избранным Клиентом тарифом.

Прежде чем передавать iPhone на обслуживание необходимо ознакомиться с информацией на странице производителя <https://support.apple.com/ru-ru/HT201557>

6.2. Ремонт Дисплейного модуля осуществляется СЦ в срок, не превышающий 7 рабочих дней с момента получения СЦ Устройства.

6.3. Исполнитель не несет ответственности за несоблюдение сроков, указанных в пункте 6.2 настоящего Раздела, в случаях, если:

- Клиент не смог или не захотел предоставить сотруднику СЦ либо оператору линии технической поддержки всю необходимую информацию для предоставления Сервисной услуги;
- Клиент или Пользователь устройства не обеспечил к нему доступ сотруднику СЦ (пароли или любые блокировки устройства);
- Клиент или Владелец устройства предоставил ложную информацию в момент обращения в СЦ для предоставления Ремонта;
- для предоставления Ремонта обращается лицо или организация, которая не имеет никаких прав на пользование Устройством;
- у Исполнителя отсутствуют необходимые для предоставления Ремонта запчасти либо их невозможно доставить логистически, или запчасти, снятые с производства производителем устройства;
- в случае наступления форс-мажорных обстоятельств, которые делают невозможным предоставление услуги по ремонту и восстановлению.

6.4. Ремонт осуществляется с использованием оригинальных либо совместимых запчастей.

6.5. СЦ предоставляет гарантию сроком от 90 дней до 6 месяцев, в зависимости от производителя, на выполненные работы в рамках оказания Сервисной услуги при соблюдении клиентом правил пользования Устройством, указанных в инструкции пользователя.

6.6. В случае невозможности осуществления ремонта в сроки, указанные в пункте 2 настоящего Раздела, сотрудник СЦ обязан проинформировать клиента о переносе сроков, обязательно уведомив Клиента о причинах переноса сроков, и сообщить новые сроки осуществления Ремонта. Максимальный срок Ремонта Устройства не может превышать 30 календарных дней с момента доставки Устройства в СЦ для осуществления Ремонта.

6.7. Если по результатам диагностики обнаружена неисправность Устройства, вызванная повреждением другого рода, чем покрывает услуга, или стоимость Ремонта превышает стоимость покупки нового Устройства, сотрудник СЦ связывается с Клиентом, сообщает ему о всех подробностях осмотра, в том числе о необходимой сумме доплаты для осуществления ремонта Устройства. Решение о продолжении такого ремонта должен принять Клиент самостоятельно.

Если в результате диагностики было установлено, что экран или дисплейный модуль ранее находился в ремонте, в результате которого были использованы не оригинальные элементы, Исполнитель оставляет за собой право использовать при ремонте не оригинальные запчасти.

6.8. В случае, если после диагностики СЦ выяснилось, что Сервисная услуга не может быть предоставлена Клиенту по причине, не зависящей от Клиента, либо по уважительным причинам, Страховщик выплачивает Клиенту компенсацию в рамках заказанного абонентом тарифа или суммы стоимости необходимого ремонта (замены) Дисплейного модуля согласно расчетов СЦ (в случае если размер компенсации превышает стоимость ремонта), за вычетом стоимости самой диагностики, и с учетом стоимости доставки. Страховщик выплачивает Клиенту компенсацию путем перечисления суммы компенсации на расчетный счет Клиента.

6.9. Основанием для принятия решения о предоставлении услуги Ремонта Устройства Клиента является активная услуга на момент обращения.

## **Раздел 7. Ограничение Сервисной услуги**

7.1. Сумма выплаты на Ремонт Устройства не может превышать сумму компенсации, которая предоставляется в рамках пакета, заказанного Клиентом.

7.2. Сумма, на которую выполняется ремонт, является необходимой для предоставления Сервисной услуги, но не более максимальной суммы компенсации. При этом разница между суммой предоставленного Ремонта и максимальной суммой компенсации не возвращается Клиенту и не переходит на новый 12-ти месячный период, речь о котором идет в п.1 данного Раздела.

7.3. Услуга может быть подключена только на один уникальный номер абонента MSISDN и один уникальный номер IMEI устройства. Невозможно подключить другой номер IMEI устройства к номеру абонента MSISDN, на котором уже подключена Сервисная услуга.

7.4. Невозможно подключить номер IMEI устройства, на котором уже подключена Сервисная услуга, к другому номеру MSISDN абонента, который раньше не подключал себе Сервисную услугу.

г. Киев

Редакция: июль 2020 г.