

Правила надання послуги «lifecell SCREEN»

Розділ 1. Терміни

- 1.1. **Абонент** – фізична особа, що отримує послуги рухомого мобільного зв'язку від Оператора.
- 1.2. **Виконавець** – ТОВ «РАДАРМІ»;
- 1.3. **Оператор** – Товариство з обмеженою відповідальністю «лайфселл»;
- 1.4. **Страховик** – Страхова компанія з якою укладено договір добровільного страхування відповідальності перед третіми особами;
- 1.5. **Клієнт** – абонент Оператора, користувач послуги «lifecell SCREEN»;
- 1.6. **Лінія технічної підтримки** - Технічна гаряча лінія - телефонний центр обслуговування абонентів, що надає повну інформацію про роботу послуги «lifecell SCREEN». Лінія технічної підтримки працює Пн- Пт 09:00-19:00, номер телефону 5911 (лише з мобільного lifecell), 380445682240 (згідно тарифів Вашого оператора);
- 1.7. **Робочий день** - щодня, крім суботи, неділі, святкових днів та неробочих днів;
- 1.8. **Гарантія виробника** - оригінальна, письмова гарантія виробника, імпортера або дистриб'ютора, надана Клієнту для придбаного пристрою;
- 1.9. **Номер IMEI / SN / UUID** - (міжнародний ідентифікатор мобільного обладнання / серійний номер) - індивідуальний ідентифікаційний номер пристрою;
- 1.10. **Ремонт** - усунення пошкодження дисплейного модуля пристрою, на умовах, зазначених у цих Правилах;
- 1.11. **Сервісний центр по ремонту мобільних пристроїв (далі СЦ)** - авторизований пункт ремонту мобільних пристроїв ТОВ «КРОК-ТТЦ» адреса: 02218, Україна, м.Київ, вул. Райдужна 25-Б
Графік роботи: Пн- Пт 09:00-20:00, Сб 10:00-18:00, Нд вихідний (графік роботи може бути змінено);
ТОВ «АСБІС СЕРВІС» 03061 Україна, м. Київ, вул. Газова, 30
Графік роботи: Пн-Пт з 09:00 по 18:00, Сб та Нд - вихідний
- 1.12. **Гарантія СЦ** – гарантія на виконані роботи з ремонту мобільного пристрою Клієнта;
- 1.13. **Правила** – данні правила;
- 1.14. **Сервісна послуга або Послуга** - послуга, що одноразово надається Клієнту або Користувачу пристрою, включаючи усунення Збитку (тобто ремонт, або заміну Дисплейного модуля) у рамках ліміту тарифного плану, діагностику смартфона з використанням діагностичного додатку, консультації по лінії технічної підтримки, послуги доставки смартфона до СЦ та зворотна доставка Клієнту;
- 1.15. **Угода** – угода про правила надання послуги «lifecell SCREEN». Дана Угода є публічним договором в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України та діє у рамках послуги «lifecell SCREEN». Текст Угоди розміщено на Інтернет сайті screen.lifecell.ua ;
- 1.16. **Пристрій** - означає мобільний телефон, смартфон Клієнта;
- 1.17. **Пошкодження** - механічне пошкодження Дисплейного модуля Пристрою, покритого сервісною послугою, що складається з поломки або розтріскування, що вимагають ремонту, з метою відновити належне функціонування пристрою;
- 1.18. **Дисплейний модуль** - частина пристрою, що використовується для відображення інформації і зображень (букв, цифр або графіки), які можуть бути інтегровані з сенсорною панеллю;
- 1.19 **Діагностичний додаток або Додаток** - безкоштовний мобільний додаток для смартфонів, який використовується для діагностики дисплейного модуля телефону Користувача. Додаток доступний для завантаження в магазинах додатків: App Store або Google Play. Смартфон, на якому має запускатися додаток, повинен відповідати наступним технічним вимогам для операційної системи: Android версії від 4.4.2, IOS версії від 9.

Розділ 2. Обсяг сервісної послуги

- 2.1. Послуга «lifecell SCREEN» доступна для підключення всім Абонентам;
- 2.2. Обсяг Сервісної послуги «lifecell SCREEN» включає в себе: діагностику Пристрою за допомогою Додатка, діагностику та усунення пошкодження Пристрою (ремонт або заміна дисплейного модуля або елемента дисплейного модуля) в СЦ та доставку;

2.3. У разі здійснення заміни екрану Пристрою у сервісному центрі, відмінному від СЦ в рамках Гарантії Виробника, що спричинило заміну IMEI / SN Пристрою, Клієнт зобов'язаний негайно зв'язатися з Лінією технічної підтримки і повідомити, про таку подію, надавши відповідний акт виконаних робіт, у якому буде зафіксовано старий та новий номер IMEI / SN Пристрою.

2.4 Якщо Клієнт або Користувач пристрою не виконують зобов'язання, викладені в пункті 2.3. вище - це призведе до неможливості виконання ремонту.

Розділ 3. Випадки які не підпадають під сервісну послугу

Сервісною послугою не охоплені такі випадки:

3.1. Несправність пристрою, яка виникла в результаті змін, модернізації або зміні номера IMEI / SN, за винятком випадків, зміна номера IMEI / SN, що виникли в результаті заміни відповідно до Гарантії виробника або в результаті ремонту або обміну, виконаного як Сервісне обслуговування;

3.2.1 Якщо несправність Пристрою, була викликана в результаті ремонту особою або компанією, неавторизованих Виконавцем для такого Ремонту. Висновок щодо такого ремонту приймається на підставі проведеної діагностики у СЦ;

3.2.2 Якщо за результатами проведеної діагностики буде з'ясовано, що пошкоджений екран пристрою не є оригінальним;

3.3. Пошкодження, за які несе відповідальність виробник або постачальник Пристрою в рамках гарантійних зобов'язань за цим Пристроєм;

3.4. Якщо несправність наступила в наслідок:

- протиправних дій третіх осіб, спрямованих прямо або опосередковано на пошкодження Пристрою;
- умисних дій Клієнта, спрямованих на виникнення збитків;
- самозаймання, що сталося внаслідок природних властивостей Пристрою;
- обробки Пристрою термічним/хімічним впливом з метою зміни його властивостей або з іншими цілями відповідно до технологічного процесу;
- ядерного вибуху, радіації або радіоактивного зараження;

3.5. Виконавець не несе відповідальності за збереження, доступність і поведінку даних і програм, які перебувають на пристрою;

3.6. Виконавець не створює резервних копій даних або програм Пристрою. Клієнт погоджується з тим, що під час ремонту, дані або програми, можуть бути частково або повністю видалені або пошкоджені. Таким чином Клієнт повинен передчасно подбати про повне резервне копіювання даних пристрою перед Сервісною послугою;

3.7. Сервісна послуга не поширюється на наступні несправності:

- Природний знос Дисплейного модуля Пристрою;
- Естетичні дефекти дисплейного модуля: вм'ятини, потертості, стирання лакофарбового покриття, знебарвлення, вм'ятини і можливі інші пошкодження, які не впливають на функціонування дисплейного модуля;
- Несправності, що виникли в результаті дефектів матеріалів або конструктивних дефектів Пристрою;
- Несправності, що виникли в результаті неналежного дотримання Клієнтом, інструкцій з використання Пристрою, рекомендованих виробником;

3.8. Виконавець не компенсує вартість ремонту, якщо несправності виникли в наступних випадках:

- під час військових, мобілізаційних, антитерористичних, бойових операцій, заходів чи дій;
- під час надзвичайного, особливого чи військового стану, оголошеного органами влади в країні, її певній частині та/або на території перебування Клієнта;
- під час громадських заворушень, масових безладів, масових зібрань (мітингів), збройних конфліктів міжнародного та міжнародного характеру, революції, заколоту, повстання, страйку, путчу, війни або будь-якої події, викликаній збройним конфліктом (міжнародним та/або неміжнародним), локауту, терористичного акту або дії наслідків терористичної діяльності;
- одночасно з обставинами, передбаченими у наступних статтях Кримінального кодексу України: статті 113, 258, 279, 293-295, 341, 342, 356, 357;

3.9. Виконавець не відшкодує Клієнтові витрати, понесені ним в результаті дій всупереч цим Правилам;

3.10. Остаточне рішення про здійснення Ремонту, приймає Виконавець, опираючись на висновок співробітника СЦ після діагностики.

Розділ 4. Обов'язки Клієнта / Користувача пристрою

4.1. Клієнт, зобов'язаний дотримуватися інструкції виробника Пристрою для підтримки Пристрою в справному технічному стані і вживати всіх необхідних заходів, щоб запобігти можливим пошкодженням Пристрою;

4.2. У разі Пошкодження Пристрою, Клієнту забороняється самостійно здійснювати будь-які дії по усуненню Пошкодження Пристрою;

4.3. У разі Пошкодження, Клієнт зобов'язаний звернутися до Виконавця в строки передбачені розділом 5 цих Правил.

4.4. В момент активації послуги Клієнт тим самим дає згоду на:

- страхування Виконавцем мобільного пристрою;
- передачу своїх персональних даних Страховику;
- те, що б бути особою, на користь якої укладено страховий договір, який укладений між Виконавцем та Страховиком;
- перерахування коштів при пошкодженні мобільного пристрою до СЦ, при умові його ремонту на цьому СЦ або на отримання коштів в межах ліміту на свій власний рахунок при відмові ремонтувати свій мобільний пристрій у СЦ.

Розділ 5. Дії Клієнта в разі Пошкодження Дисплейного модуля

5.1. У разі виникнення Пошкодження Клієнт зобов'язаний зв'язатися з Виконавцем протягом **3 (три)** календарних днів з моменту виникнення Пошкодження і надати наступну інформацію:

- номер абонента (MSISDN),
- ІМЕІ пристрою,
- Своє Ім'я та Прізвище,
- Копію паспорту громадянина України або закордонний паспорт іноземного громадянина
- Копію ідентифікаційного коду,
- Фото пошкодженого Пристрою.

Надання фото документів та пристрою відбувається у Особистому кабінеті, доступ до якого надається Виконавцем за допомогою електронного листа на зареєстровану адресу Клієнта після відповідного звернення на Лінію технічної підтримки.

5.2. Номер телефону лінії технічної підтримки, Клієнт може знайти на інформаційному сайті послуги та/або в інформаційних SMS-повідомленнях, які відправляються Клієнту в результаті успішної активації Послуги.

Розділ 6. Ремонт

6.1. Клієнт повинен відправити Пристрій до СЦ на діагностику будь-яким зручним для себе способом, особисто або за допомогою сервісу доставки (Нова Пошта) за рахунок Виконавця. Зворотня доставка Пристрою з СЦ Клієнту проводиться за рахунок СЦ, або також за рахунок Виконавця, з відповідним вказанням оголошеної вартості відправлення до обраного Клієнтом тарифу

Перш ніж передавати iPhone на обслуговування ознайомтеся з інформацією на сторінці виробника <https://support.apple.com/ru-ru/HT201557>

6.2. Ремонт Дисплейного модуля здійснюється СЦ в термін, що не перевищує 7 робочих днів, з моменту отримання СЦ Пристрою.

6.3. Виконавець не несе відповідальності за недотримання термінів зазначених в пункті 6.2 цього Розділу, у випадках, якщо:

- Клієнт не зміг або не захотів надати співробітнику СЦ або оператору лінії технічної підтримки всю необхідну інформацію для надання Сервісної послуги;
- Клієнт або Користувач пристрою не забезпечив до нього доступ співробітникові СЦ (паролі або будь-які блокування пристрою);

- Клієнт або Власник пристрою надав неправдиву інформацію в момент звернення в СЦ для надання Ремонту;
- Для надання Ремонту, звертається особа або організація, яка не має ніяких прав на користування Пристроєм;
- У Виконавця відсутні необхідні для надання Ремонту запчастини або їх неможливо доставити логістично або запчастини зняті з виробництва виробником пристрою;
- У разі настання форс-мажорних обставин які роблять неможливим надання послуги з ремонту й відновлення.

6.4. Ремонт, проводиться з використанням оригінальних або сумісних запчастин.

6.5. СЦ надає гарантію терміном від 90 днів до 6 місяців, в залежності від виробника, на виконані роботи в рамках надання Сервісної послуги при дотриманні клієнтом правил користування Пристроєм, вказаних в інструкції користувача.

6.6. У разі неможливості здійснення ремонту в терміни, зазначені в пункті 2 цього Розділу, співробітник СЦ, зобов'язаний проінформувати Клієнта про перенесення термінів, обов'язково повідомивши Клієнта про причини перенесення термінів і повідомити нові терміни здійснення Ремонту. Максимальний термін Ремонту Пристрою не може перевищувати 30 календарних днів з моменту доставки Пристрою в СЦ для здійснення Ремонту.

6.7. Якщо за результатами діагностування виявлено несправність Пристрою, що викликана пошкодженням іншого роду ніж покриває послуга, або, вартість Ремонту, перевищує вартість покупки нового Пристрою, співробітник СЦ зв'язується з Клієнтом, повідомляє йому, про всі деталі огляду, в тому числі про необхідну суму доплати для здійснення ремонту Пристрою. Рішення про продовження такого ремонту повинен прийняти Клієнт самостійно.

Або, якщо за результатами діагностування виявлено що пошкоджений екран вже перебував у ремонті у якому були використані не оригінальні запчастини, Виконавець має право використовувати аналогічні запчастини.

6.8. У разі, якщо після діагностики СЦ, з'ясувалося, що Сервісна послуга не може бути надана Клієнту з причини, що не залежить від Клієнта або з поважних причин, Страховик виплачує Клієнту компенсацію в рамках замовленого абонентом тарифу або суми вартості необхідного ремонту (заміни) Дисплейного модуля Пристрою, визначеної на підставі рахунку (розрахунку) СЦ (у випадках коли сума компенсації перевищує суму ремонту), за вирахуванням вартості самої діагностики, та врахуванням суми доставки. Страховик виплачує Клієнту компенсацію шляхом перерахування суми компенсації на розрахунковий рахунок Клієнта.

6.9. Підставою для прийняття рішення по наданню послуги Ремонту Пристрою Клієнта, є активна послуга на момент звернення.

Розділ 7. Обмеження Сервісної послуги

7.1. Сума виплати на Ремонт Пристрою не може бути вище суми компенсації, яка надається в рамках пакету замовленого Клієнтом.

7.2. Сума, на яку виконується ремонт, є необхідною для надання Сервісної послуги, але не більше, максимальної суми компенсації. При цьому різниця між сумою наданого Ремонту і максимальною сумою компенсації не повертається Клієнтові і не переходить на новий 12-ми місячний період, мова про який, в п.1 даного Розділу.

7.3. Послуга може бути підключена, тільки на один унікальний номер абонента MSISDN і один унікальний номер IMEI пристрою. Не можна підключити інший номер IMEI пристрою до номера абонента MSISDN на якому, вже підключена Сервісна послуга.

7.4. Не можна підключити номер IMEI пристрою на якому вже підключена Сервісна послуга до іншого номера MSISDN абонента, який раніше не підключав собі Сервісну послугу.