

RADAR.Screen

Загальні питання

1. ПОСЛУГА «RADAR.Screen».....	3
2. ПЕРЕВАГИ ПОСЛУГИ «RADAR.Screen»	3
3. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГИ «RADAR.Screen»	3
4. ЯК ПІДКЛЮЧИТИ ПОСЛУГУ «RADAR.Screen»	4
5. ЩО ОЗНАЧАЄ ДІАГНОСТИЧНИЙ ДОДАТОК?	4
6. ЯКИЙ ПЕРІОД ДІЇ ПОСЛУГИ?.....	4
7. ЩО РОБИТИ У ВИПАДКУ ОТРИМАННЯ ПОШКОДЖЕННЯ?.....	4
8. ДЛЯ ЧОГО НЕОБХІДНИЙ ОСОБИСТИЙ КАБІНЕТ?	5
9. ПОШКОДЖЕННЯ, НА ЯКІ РОЗПОВСЮДЖУЄТЬСЯ ПОСЛУГА	5
10. ПОСЛУГА НЕ РОЗПОВСЮДЖУЄТЬСЯ.....	6
11. ДОСТАВКА ПРИСТРОЮ У СЕРВІСНИЙ ЦЕНТР.....	7
12. ТЕРМІНИ ВИКОНАННЯ РЕМОНТУ	7
13. ЯКЩО ВАРТІСТЬ РЕМОНТУ ПЕРЕВИЩУЄ СУМУ КОМПЕНСАЦІЇ.....	8
16. ОБМЕЖЕННЯ В НАДАННІ ПОСЛУГИ	9
17. У ЯКИХ ВИПАДКАХ МОЖЛИВА ВИПЛАТА ГРОШОВОЇ КОМПЕНСАЦІЇ?.....	9
18. СУМА КОМПЕНСАЦІЇ ПІСЛЯ ПРОЛОНГАЦІЇ.....	10
20. ДЕАКТИВАЦІЯ ПОСЛУГИ	10

1. ПОСЛУГА «RADAR.Screen»

«RADAR.Screen» - послуга, яка забезпечує ремонт або заміну екрану (дисплейного модуля або його елемента) при пошкодженні. Ремонт виконується у авторизованих центрах, тому якість - гарантуємо.

2. ПЕРЕВАГИ ПОСЛУГИ «RADAR.Screen»

- ✓ Гарантована заміна екрану при виконаних умовах;
 - ✓ Вартість ремонту завжди вища вартості пакету;
 - ✓ Доставка пристрою у сервісний центр та його повернення;
 - ✓ Проста та зручна активація послуги з підписанням договору онлайн;
 - ✓ Цілодобова підтримка;
 - ✓ Швидка діагностика та ремонт екрану;
 - ✓ Відслідковування статусу ремонту у особистому кабінеті;
-

3. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГИ «RADAR.Screen»

Вартість послуги оплачується в залежності від типу пакету: «Економ», «Стандарт» або «Преміум».

В рамках кожного пакету ти можеш обрати оптимальний варіант:

- ✓ Вартість пакету «Економ» складає 399 грн/рік
 - ✓ Вартість пакету «Стандарт» складає 599 грн/ рік
 - ✓ Вартість пакету «Преміум» складає 1499 грн/ рік
-

4. ЯК ПІДКЛЮЧИТИ ПОСЛУГУ «RADAR.Screen»

Для підключення послуги тобі необхідно встановити додаток, попередньо завантаживши його з AppGallery, AppStore або Google Play. За допомогою додатку ти зможеш перевірити екран на цілісність, заповнити реєстраційну форму, і подати заявку на підключення послуги. Заявка на підключення буде опрацьована протягом 24 годин. При успішній заявці ти отримаєш логін та пароль для входу у особистий кабінет, де необхідно буде виконати оплату послуги банківською картою.

5. ЩО ОЗНАЧАЄ ДІАГНОСТИЧНИЙ ДОДАТОК?

Це безкоштовний мобільний додаток для смартфонів, який використовується для перевірки екрану. Додаток доступний для завантаження у AppStore або Google Play.

Смартфон, на якому буде використовуватися додаток, повинен відповідати технічним вимогам для операційних систем:

- ✓ Android версії від 4.4.2;
 - ✓ iOS версії від 9.
-

6. ЯКИЙ ПЕРІОД ДІЇ ПОСЛУГИ?

Термін дії послуги – 12 місяців з моменту активації з можливістю пролонгації. Протягом даного періоду ремонтом пристрою можна скористатись 1 раз. Після виконання ремонту послугу рекомендується підключити повторно.

7. ЩО РОБИТИ У ВИПАДКУ ОТРИМАННЯ ПОШКОДЖЕННЯ?

Необхідно звернутись у службу підтримки за номером 0 800 508 112 або +380 44 528 81 12 протягом 3 днів з моменту виникнення пошкодження.

Після цього необхідно завантажити копії документів у особистий кабінет, посилання на який ти отримаєш в SMS/e-mail повідомленні після підтвердження заявки на підключення.

Перелік документів:

- ✓ Копія паспорта (1, 2 стор.);
- ✓ Копія ідентифікаційного коду;
- ✓ Фото чека на купівлю телефона або фото коробки з IMEI (при наявності);
- ✓ Фото пошкодженого пристрою;

Після фіксації заявки на ремонт і попередньої оцінки пошкоджень, ти зможеш доставити пристрій у сервісний центр особисто або скористатись сервісом доставки Нова Пошта. Адреси та контакти сервісних центрів надаються оператором служби підтримки, а також знаходяться на сторінці послуги.

8. ДЛЯ ЧОГО НЕОБХІДНИЙ ОСОБИСТИЙ КАБІНЕТ?

Особистий кабінет користувача необхідний для:

- ✓ перегляду особистих даних;
- ✓ перегляду інформації про підключений пристрій та тип пакету;
- ✓ оплати пакету та доплати за ремонт (при необхідності);
- ✓ перегляду оплаченої за послугу суми;
- ✓ відслідковування статусу виконання заявки на ремонт та суми доплати (при необхідності);
- ✓ подачі заявки на ремонт у випадку пошкодження дисплею;

9. ПОШКОДЖЕННЯ, НА ЯКІ РОЗПОВСЮДЖУЄТЬСЯ ПОСЛУГА

Ремонт здійснюється у таких випадках:

- механічний вплив;

- тепловий вплив;
- електромагнітний вплив;
- вплив рідини (при умові, що смартфон не було втоплено);
- сколи та тріщини на склі, які порушують роботу екрану та/або дисплею;

Приводом для прийняття рішення про надання сервісу ремонту являється оплачена послуга (за 12 міс.), яка знаходиться на момент звернення у активному статусі.

10. ПОСЛУГА НЕ РОЗПОВСЮДЖУЄТЬСЯ

Послуга не розповсюджується на наступні несправності:

- ✓ природний знос дисплейного модуля пристрою;
- ✓ естетичні дефекти дисплейного модуля: вм'ятини, потертості, стирання покриття та інші пошкодження, які не впливають на функціонування дисплейного модуля;
- ✓ несправності, які виникли в результаті дефектів матеріалів або конструктивних дефектів пристрою, що виникли в результаті недотримання інструкцій по використанню пристрою, рекомендованих виробником;
- ✓ несправність пристрою, яка виникла в результаті зміни номера IMEI пристрою;
- ✓ якщо несправність пристрою виникла в результаті ремонту особою або компанією, не сертифікованих для такого ремонту;
- ✓ пошкодження, за які несе відповідальність виробник або постачальник пристрою в рамках гарантійних обов'язків по даному пристрою.

А також внаслідок:

- ✓ протиправних дій третіх осіб, націлених на пошкодження пристрою;
- ✓ умисних дій клієнта, націлених на пошкодження пристрою;
- ✓ самозаймання пристрою;
- ✓ обробки пристрою хімічними речовинами;
- ✓ радіоактивного опромінення.

11. ДОСТАВКА ПРИСТРОЮ У СЕРВІСНИЙ ЦЕНТР

У випадку пошкодження пристрою тобі необхідно звернутись у службу підтримки. Після фіксації заявки на ремонт і її підтвердження оператором служби підтримки, необхідно відправити пристрій в сервісний центр на діагностику за допомогою сервісу доставки Нова Пошта. Доставка пристрою в сервісний центр та його повернення, здійснюється за рахунок Послуги.

12. ТЕРМІНИ ВИКОНАННЯ РЕМОНТУ

Ремонт дисплею здійснюється сервісним центром у термін не більше 7 календарних днів з моменту отримання пристрою.

Компанія не несе відповідальність за недотримання термінів, якщо клієнт:

- не надав всю необхідну інформацію співробітнику сервісного центру або оператору служби підтримки;
- не забезпечив доступ до телефона (встановив пароль або інший вид блокування пристрою);
- надав хибну інформацію на момент звернення;
- виявився особою, що не має права користування пристроєм;
- а також якщо виникли форс-мажорні обставини.

Ремонт пристрою проводиться з використанням оригінальних або аналогічних оригінальним запчастин, які використовуються виробниками телефонів, не погіршують основні характеристики пристрою і не призводять до порушення вимог безпеки.

Якщо ремонт у назначений термін неможливий і він переноситься, співробітник сервісного центру зобов'язаний проінформувати про перенесення термінів та узгодити їх. Максимальний термін ремонту не може перевищувати 30 днів з моменту доставки пристрою у сервісний центр.

13. ЯКЩО ВАРТІСТЬ РЕМОНТУ ПЕРЕВИЩУЄ СУМУ КОМПЕНСАЦІЇ

У випадку, якщо вартість ремонту перевищує максимальну суму компенсації по тарифу, співробітник компанії зв'яжеться з тобою та проінформує про всі деталі огляду, в тому числі про необхідну суму доплати для здійснення ремонту. У будь-якому випадку, рішення про здійснення ремонту приймаєш ти.

14. ЯКЩО РЕМОНТ НЕМОЖЛИВИЙ

Якщо після діагностики виявиться, що ремонт не може бути виконаний через причини, які не залежать від клієнта, клієнту виплачується компенсація в рамках замовленого пакету шляхом зачислення суми компенсації на банківську карту. Сума виплати дорівнює вартості ремонту, але не більше 50% максимальної суми компенсації ремонту, передбаченої в пакеті і за вирахуванням вартості діагностики. Зворотна доставка здійснюється за рахунок клієнта.

15. ВІДМОВА ВІД РЕМОНТУ

Якщо ти відмовляєшся від ремонту в сервісному центрі без об'єктивних причин, але при цьому ремонт можливий, виконавець не здійснює виплату компенсації.

У випадку, якщо несправність дисплейного модуля викликана пошкодженням іншого роду, ніж той, який покриває послуга, співробітник сервісного центру зв'язується та інформує про всі деталі огляду. У такому випадку ремонт або виплата компенсації не передбачені та не надаються.

16. ОБМЕЖЕННЯ В НАДАННІ ПОСЛУГИ

- ✓ Термін дії послуги – 12 місяців з моменту активації. Протягом даного періоду ремонтом пристрою можливо скористатись 1 раз.
 - ✓ Сума виплати за ремонт не може перевищувати суму компенсації, яка надається в рамках замовленого пакету.
-

17. У ЯКИХ ВИПАДКАХ МОЖЛИВА ВИПЛАТА ГРОШОВОЇ КОМПЕНСАЦІЇ?

Компенсація надається по результатам діагностики в наступних випадках:

- ✓ Смартфон не підлягає ремонту;
- ✓ Відсутні необхідні запчастини;
- ✓ Термін ремонту перевищує 30 днів;

Виплата грошової компенсації здійснюється способом переказу коштів на банківську карту в розмірі вартості ремонту, встановленої в ході діагностики, але не більше суми, передбаченої в пакеті (за вирахуванням вартості діагностики).

Розмір максимальної суми компенсації по кожному пакету:

- ✓ Максимальна сума компенсації ремонту дисплейного модуля в пакеті «Економ» складає 2000 грн.
- ✓ Максимальна сума компенсації ремонту дисплейного модуля в пакеті «Стандарт» складає 4000 грн.
- ✓ Максимальна сума компенсації ремонту дисплейного модуля в пакеті «Преміум» без обмежень.

У разі, коли Користувач отримує грошову компенсацію, розмір частини, що не відшкодовується провайдером (франшиза), дорівнює 50% від максимальної суми компенсацій ремонту, у пакеті «Преміум» розрахунок ведеться від суми 14000 грн.

18. СУМА КОМПЕНСАЦІЇ ПІСЛЯ ПРОЛОНГАЦІЇ

Невикористаний ліміт компенсації не переходить на наступний 12-місячний період користування послугою.

Сума, на яку виконується ремонт, деколи може бути меншою, ніж максимальна сума компенсації. В такому випадку ремонт буде виконано на ту суму, яка необхідна для ремонту, але не більше максимальної суми компенсації. При цьому різниця між сумами ремонту і компенсації не повертається і не переходить на новий 12-місячний період.

19. ЧИ МОЖНА ВИКОРИСТОВУВАТИ ПОСЛУГУ НА ДЕКІЛЬКОХ ПРИСТРОЯХ?

Послуга може бути підключена лише на один унікальний номер телефону і один унікальний номер пристрою (IMEI).

Неможливо підключити новий IMEI до номера, на якому вже підключена послуга. Таким же чином, неможливо підключити пристрій з IMEI, на якому вже підключена послуга, до іншого номеру телефона.

20. ДЕАКТИВАЦІЯ ПОСЛУГИ

Відключення послуги здійснюється:

- ✓ Самостійно в особистому кабінеті;
 - ✓ Після завершення ремонту;
 - ✓ Після завершення строку дії послуги.
-

Немає відповіді на твоє питання? Напиши на help@theradar.com.ua або зателефонуй за номером 0 800 508 112, і ми з радістю допоможемо.

