

Правила предоставления услуги RADAR.Screen

Раздел 1. Термины

- 1.1. **Абонент** – физическое лицо, получающее услуги подвижной мобильной связи от Оператора.
- 1.2. **Исполнитель** – ООО «РАДАРМИ».
- 1.4. **Страховщик** – Страховая компания с которой подписан договор добровольного страхования ответственности перед третьими лицами.
- 1.5. **Клиент** – абонент любого Оператора связи Украины, пользователь услуги «Защита экрана».
- 1.6. **Линия технической поддержки** – Техническая горячая линия – телефонный центр обслуживания абонентов, предоставляющий полную информацию о работе услуги «Защита экрана». Линия технической поддержки работает Пн- Пт 09:00-19:00, номер телефона 0 800 508 112, +380 44 528 81 12 (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/UUID** – (международный идентификатор мобильного оборудования/серийный номер / уникальный идентификатор) – 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).
- 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.
- 1.15. **Соглашение** – соглашение о правилах предоставления услуги RADAR.Screen. Настоящее Соглашение является публичным договором, в понимании ст. 633 Гражданского кодекса Украины, и действует в рамках услуги RADAR.Screen. Текст Соглашения размещен на Интернет-сайте screen.theradar.com.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 от 9.

Раздел 2. Объем сервисной услуги

- 2.1. Услуга RADAR.Screen доступна для подключения всем Абонентам.
- 2.2. Объем Сервисной услуги RADAR.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.
- 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 по телефону 0 800 508 112, +380 44 528 81 12 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 отремонтировать 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, по номеру 0 800 508 112, +380 44 528 81 12 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 «Новой Почтой». Доставка Устройства осуществляется за счет Исполнителя, с соответствующим указанием объявленной стоимости отправления в соответствии с избранным Клиентом тарифом.

Прежде чем передавать iPhone на обслуживание ознакомьтесь 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;
- в 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 6 месяцев 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 необходимых подробностях осмотра, в том числе о необходимой сумме доплаты СЦ для осуществления ремонта Устройства. Решение о продолжении такого ремонта должен принять Клиент самостоятельно.

Или если по результатам диагностики выявлен, что поврежденный экран уже находился ранее в ремонте при котором были использованы не оригинальные запчасти, Исполнитель имеет право использовать аналогичные 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 или замены Дисплейного модуля Устройства определенной на основании расчета СЦ (в случаях, когда сумма компенсации превышает сумму ремонта), за вычетом стоимости самой диагностики, сумма которой составляет 100 грн. (тарифы указаны с учетом всех налогов), и с учетом суммы обратной 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.