

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «МакСоллошнс»

М.М.Бобко

30.09.2022



Положение о порядке и условиях оказания услуг
Сервисной программы «Защита от механических повреждений»
по сертификату

1. Общие положения

1.1. **Положение.** Настоящее положение регулирует порядок и условия оказания услуг Сервисной программы «Защита от механических повреждений» по сертификату. Настоящее Положение представляет собой предложение (оферту) ООО «МакСоллошнс» (далее – Исполнитель) заключить договор оказания услуг, адресованное неограниченному кругу физических лиц, и размещено для всеобщего доступа на сайте safecconnect.by.

1.2. **Сертификат.** Сертификат – документ, удостоверяющий право предъявившего его лица на получение у Исполнителя услуг Сервисной программы «Защита от механических повреждений».

1.3. **Договор.** Лицо, приобретающее сертификат (далее – Потребитель) заключает с Исполнителем договор оказания услуг, указанных в сертификате (далее – договор). Договор считается заключенным в письменной форме с момента приобретения Потребителем сертификата на условиях, установленных настоящим Положением, в целом, без каких-либо изъятий и оговорок (договор присоединения). Договор действует в течение срока действия сертификата.

1.4. **Услуги.** Сертификат дает право Потребителю при предъявлении сертификата получить следующие услуги Сервисной программы «Защита от механических повреждений» в отношении Устройства, указанного в сертификате:

1.4.1. ремонт Устройства – комплекс операций по восстановлению работоспособности Устройства, устранение неполадок Устройства, возникших при нарушении правил эксплуатации Устройства, на устранение которых не распространяются гарантийные обязательства продавца (импортера) или изготовителя Устройства. Услуги по ремонту Устройства не распространяются на принадлежности и отдельные вещи, входящие в комплект Устройства, в т.ч. аккумулятор, наушники, зарядное устройство и др.

Потребитель вправе получить услуги в рамках одного обращения из перечня ниже:

1) Восстановление работоспособности (замена) системной либо дополнительной платы Устройства (при наличии повреждения платы).

2) Восстановление работоспособности дисплея Устройства (при наличии механического повреждения дисплея или попадания влаги в Устройство) – любая из следующих услуг:

а) замена дисплейного модуля (одновременно включает жидкокристаллического экрана и сенсорной панели);

б) замена ЖКИ экрана;

в) замена сенсорного стекла.

3) Иные виды восстановления работоспособности Устройства (при наличии механического повреждения или попадания влаги в Устройства), не связанный с восстановлением работоспособности дисплея или платы – любая из следующих услуг:

а) замена камеры;

б) замена динамика (полифонический, слуховой);

в) замена микрофона;

- г) замена, чистка зарядного разъема либо одного корпусного элемента на выбор Потребителя, имеющего механические повреждения (трещины);
- д) замена встроенных аккумуляторных батарей;
- е) восстановление Устройства при воздействии влаги на его элементы.

1.4.2. выкуп Устройства (трейд-ин).

1.5. **Устройство.** Потребитель вправе получить услуги, указанные в сертификате, исключительно в отношении мобильного телефона, планшета, компьютера бренда Apple или иного устройства, сведения о котором указаны в сертификате (далее – Устройство).

1.6. **Срок действия сертификата.** Срок действия сертификата составляет 12 месяцев. Срок действия сертификата указывается в сертификате и исчисляется с даты реализации сертификата, указанной в сертификате. По истечении срока действия сертификата обязательства Исполнителя по оказанию услуг прекращаются, денежные средства, равные номиналу сертификата, возврату не подлежат.

1.7. **Передача сертификата.** Потребитель вправе передать сертификат иному лицу, что влечет полную передачу (уступку) указанному лицу всех прав и обязанностей Потребителя по договору. Потребитель должен ознакомить указанное лицо с настоящим Положением.

1.8. **Сохранность сертификата.** Потребитель должен обеспечить сохранность сертификата и возможность идентификации (однозначного определения) указанных в нем сведений, в т.ч. не допускать механических и иных повреждений сертификата, не вносить в него исправления. В случаях утраты или повреждения сертификата Исполнитель не осуществляет обмен или восстановление сертификата, не рассматривает претензии Потребителя, связанные с указанными обстоятельствами, денежные средства, равные номиналу сертификата, возврату не подлежат.

1.9. **Замена сертификата.** Если Устройство, указанное в сертификате, было заменено продавцом Устройства в соответствии с законодательством, до истечения срока действия сертификата Потребитель вправе обратиться к Исполнителю (п. 3.3 Положения) для получения нового сертификата в отношении нового Устройства. Срок действия нового сертификата – с момента замены Устройства до окончания срока действия первоначального сертификата. Потребитель должен предъявить Исполнителю документы, подтверждающие замену Устройства, а также вернуть Исполнителю первоначальный сертификат. Если Потребитель не предоставил указанные документы или не вернул первоначальный сертификат, Исполнитель отказывает в выдаче нового сертификата.

1.10. **Сохранение гарантии продавца.** Услуги Сервисной программы «Защита от механических повреждений», которые оказывает Исполнитель при предъявлении сертификата, не являются обязательствами продавца (импортера) или изготовителя Устройства в течение гарантийного срока и после его завершения, связанные с продажей Устройства ненадлежащего качества, которые установлены законодательством и договором купли-продажи Устройства (далее – Гарантия продавца), не заменяют и не отменяют Гарантию продавца. Потребитель вправе обратиться к продавцу (импортеру) или изготовителю Устройства по Гарантии продавца (но вне рамок Сервисной программы «Защита от механических повреждений») в порядке и сроки, установленные изготовителем, продавцом и (или) законодательством Республики Беларусь.

2. Порядок продажи сертификатов

2.1. **Продажа сертификата с Устройством.** Продажу сертификатов осуществляет Исполнитель или продавец Устройства (реализатор). Потребитель может приобрести сертификат только одновременно с покупкой Устройства.

2.2. **Цена сертификата.** Цена сертификата (услуг Сервисной программы «Защита от механических повреждений») составляет 10% цены Устройства. Цена Устройства указана

в чеке или ином документе, подтверждающем покупку Устройства. Цена сертификата указывается в сертификате (номинал сертификата). В стоимость услуг включается стоимость деталей, необходимых для выполнения ремонта Устройства.

2.3. Оплата сертификата. Потребитель производит оплату лицу, которое продало сертификат. Потребитель осуществляет единовременную оплату сертификата при его приобретении.

3. Порядок оказания услуг

3.1. Количество услуг. Сертификат дает Потребителю право направить Исполнителю следующее количество заявок для получения услуг Сервисной программы «Защита от механических повреждений» в течение срока действия сертификата:

- ремонт Устройства (одна любая услуга, указанная в п. 1.4.1 Положения) – одна заявка (обращение);
- выкуп Устройства (п. 1.4.2 Положения) – одна заявка (обращение).

3.2. Обращение за услугой. Потребитель вправе обращаться за получением услуг в следующем порядке:

- ремонт Устройства – в течение первого года срока действия сертификата. После истечения указанного срока ремонт Устройства не выполняется;
- выкуп Устройства – исключительно через 6 месяцев (начиная с 7-го месяца) с момента приобретения Устройства и до истечения срока действия сертификата.

Для получения услуг Потребитель должен предъявить сертификат или сообщить номер сертификата или сведения об Устройстве.

3.3. Место оказания услуг. Ремонт Устройства выполняется в объекте обслуживания по адресу: г. Минск, ул. Немига, 12а, галерея «Элатио», пом. 10.

3.4. Передача и возврат Устройства. Потребитель вправе передать Устройство исполнителю для оказания услуг любым из следующих способов:

3.4.1. передача (возврат) в объекте обслуживания Исполнителя. Возврат Устройства осуществляется в объекте обслуживания Исполнителя, если иное не установлено Исполнителем;

3.4.2. передача (возврат) в пункте выдачи лицу, уполномоченному Исполнителем на осуществление приема и выдачи Устройств и иных действий (далее – Партнер). Перечень Партнеров и (или) пунктов выдачи размещен на сайте safesconnect.by. Возврат Устройства осуществляется Партнером в том же пункте выдачи, в котором было принято Устройство, если иное не установлено Исполнителем. Срок доставки Устройства Партнером Исполнителю для оказания услуг и срок возврата Устройства Партнеру от Исполнителя для выдачи Потребителю после оказания услуг не входит в срок оказания услуг, при этом каждый из указанных сроков не должен превышать 5 (пяти) рабочих дней. Если Потребитель не обратился в пункт выдачи за получением Устройства в течение 30 (тридцати) дней, возврат Устройства осуществляется в объекте обслуживания Исполнителя;

3.4.3. передача (возврат) курьерской службой. Потребитель должен заполнить заявление на сайте safesconnect.by. Исполнитель организует и оплачивает доставку Устройства от Потребителя Исполнителю и возврат Устройства Потребителю после оказания услуг. Срок доставки Устройства курьерской службой Исполнителю для оказания услуг и срок возврата Устройства Потребителю от Исполнителя после оказания услуг не входит в срок оказания услуг и устанавливается правилами курьерской службы.

Передача и возврат Устройства осуществляется по адресу, указанному Потребителем в заявлении, в дату и время, согласованные Потребителем и Исполнителем (курьерской службой). Если Потребитель отсутствует по указанному адресу в согласованное время или не осуществляет передачу (возврат) Устройства, повторную доставку (возврат) Устройства курьерской службой организует и оплачивает Потребитель.

В этом случае Потребитель также может забрать Устройство в объекте обслуживания Исполнителя.

Упаковка Устройство производится силами и за счет Потребителя. Упаковка должна соответствовать характеру Устройство и выявленных неисправностей и требованиям курьерской службы, обеспечивать сохранность Устройство в процессе перевозки, исключать ухудшение выявленных неисправностей, возможность доступа к Устройство без нарушения упаковки, повреждение других курьерских отправок.

При получении Устройство от курьерской службы и вскрытии упаковки Исполнитель проводит приемку Устройство с составлением акта, в котором указывает фактические неисправности Устройство, за исключением скрытых недостатков. Если сведения о неисправностях Устройство, указанные в акте приемки, отличаются от сведений, указанных Потребителем в заявлении, Потребитель признает, что неисправности Устройство, указанные в акте приемки, возникли до момента передачи Устройство Исполнителю, и Исполнитель не несет ответственности за указанные неисправности.

3.5. Срок оказания услуг. Срок выполнения ремонта – 30 (тридцать) дней с момента получения Устройство от Потребителя (Партнера, курьерской службы). Исполнитель вправе, но не обязан уведомить Потребителя о досрочном завершении ремонта. Исполнитель вправе изменить срок оказания услуг по согласованию с Потребителем в любой форме (в т.ч. посредством телефонной связи, электронной почты, сообщений в мессенджерах) и в любое время до истечения первоначального срока. В случае отсутствия запасных частей (деталей), необходимых для проведения ремонта, Исполнитель вправе в одностороннем порядке увеличить срок ремонта на время доставки необходимых запасных частей (деталей), но не более чем на 20 (двадцать) дней; о таком изменении Исполнитель вправе уведомить Потребителя в любой форме, как указано выше.

3.6. Услуги и запчасти. Исполнитель является авторизованным сервисным центром Apple. Исполнитель оказывает услуги лично, но при этом вправе по своему усмотрению привлекать третьих лиц для выполнения ремонта. Исполнитель вправе использовать по своему усмотрению как запасные части, произведенные изготовителем Устройство (оригинальные запчасти), так и запасные части, схожие по своим основным характеристикам с оригинальными запчастями, в т.ч. если поставки оригинальных запчастей в Республику Беларусь не осуществляются по решению изготовителя Устройство или в связи с принятием решений государственными органами Республики Беларусь, иностранными государствами (союзами государств).

3.7. Отказ в ремонте. Исполнитель вправе отказать Потребителю в выполнении ремонта в следующих случаях:

1) если для оказания Услуг предоставлено Устройство, серийный (идентификационный) номер которого не указан в сертификате, в т.ч. если это будет выявлено после включения (разборки) Устройство (например, если передано нерабочее Устройство);

2) если Устройство имеет следы ремонта, вмешательства третьих лиц;

3) если Устройство имеет повреждения, не влияющие на возможность полноценного использования Устройство (нормальной работы всех функций, предусмотренных изготовителем Устройство), за исключением случаев, когда поврежден экран Устройство, а именно – на экране имеются видимые трещины в области размещения изображения, даже в тех случаях, когда экран сохранил свою целостность и возможность функционирования. В указанных случаях повреждения экрана Устройство подлежат восстановлению;

4) если Устройство имеет повреждения или поломки, возникшие во время его технического обслуживания (чистка, экспертиза, сервисное обслуживание, настройка, ремонт и др.), а также возникшие в результате естественного износа Устройство, в том

числе имеет дефекты корпуса, возникшие в результате естественного износа, окисления (ржавления) в результате естественного износа, воздействия ультразвуковых волн;

5) если Устройство имеет повреждения, вызванные использованием нестандартных и (или) некачественных расходных материалов, элементов питания, телекоммуникационных, кабельных сетей или других воздействий внешней среды;

6) если произошло изменение серийного (идентификационного) номера Устройства, за исключением изменения серийного (идентификационного) номера при гарантийном ремонте, либо серийный (идентификационный) номер Устройства отсутствует.

В случаях, предусмотренных в подп. 2 - 6 настоящего пункта, Потребитель утрачивает право получить услугу ремонта Устройства до завершения срока действия сертификата.

3.8. Ограничение ответственности Исполнителя. Потребитель предупрежден и согласен с тем, что при проведении ремонта Устройства риск случайной гибели и (или) повреждения Устройства, которые наступили не по вине Исполнителя, несет Потребитель. Потребитель предупрежден, что при выполнении ремонта Устройства может быть заново установлена прошивка или иное программное обеспечение Устройства, удалены все или некоторые пользовательские данные. Потребитель предупрежден об особых свойствах и (или) характеристиках Устройства, которые могут повлечь за собой полную или частичную утрату (повреждение) Устройства при проведении ремонта, в т.ч. о возможных неблагоприятных для Потребителя и (или) Исполнителя последствиях, в виде естественного выхода из строя (повреждения) при проведении ремонта иных деталей Устройства. При наступлении указанных обстоятельств ответственность за наступление подобных неблагоприятных последствий несет Потребитель, Устройство может быть возвращено Потребителю в ином состоянии, отличном от состояния Устройства при его передаче Исполнителю.

3.9. Дефектные детали. Исполнитель возвращает Потребителю все детали Устройства, замененные при проведении ремонта, одновременно с возвратом Устройства Потребителю после ремонта. Детали указываются в акте оказанных услуг. Подтверждением возврата деталей является подписание Потребителем акта оказанных услуг (приемка Потребителем услуг без подписания акта в соответствии с п. 3.10 Положения).

3.10. Приемка услуг. При получении Устройства после ремонта Потребитель должен проверить качество ремонта, подписать акт оказанных услуг, а при выявлении каких-либо недостатков указать их в акте. Если в сроки, указанные в настоящем пункте, Потребитель не указал недостатки услуг в акте, Потребитель утрачивает право ссылаться на такие недостатки (кроме скрытых), услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Потребителем, при этом если Потребитель не подписал акт оказанных услуг, стороны признают юридическую силу акта, подписанного Исполнителем. Исполнитель должен устранить выявленные недостатки услуг в течение 30 (тридцати) дней со дня получения соответствующего требования Потребителя и передачи Исполнителю Устройства.

3.11. Взаимодействие сторон. Исполнитель вправе осуществлять взаимодействие с Потребителем при оказании услуг в любой форме (в т.ч. посредством телефонной связи, электронной почты, сообщений в мессенджерах по номерам и адресам, указанным Потребителем в заявке), в т.ч. согласовывать и изменять условия оказания услуг.

4. Порядок выкупа Устройства (трейд-ин)

4.1. Выкуп (трейд-ин). В указанных далее случаях Потребитель вправе продать Устройство уполномоченному представителю Исполнителя (Партнеру), с одновременным приобретением в сети Партнера нового мобильного телефона, планшета, компьютера или иного устройства (далее – Новое устройство) с зачетом цены Устройства в счет Нового

устройства. Для продажи Устройства Потребитель должен обратиться к Партнеру. После продажи Устройства действие сертификата прекращается, денежные средства, уплаченные Потребителем при покупке сертификата, возврату не подлежат.

4.2. Состояние Устройства. Выкупу подлежит Устройство, качество которого соответствует требованиям, указанным в Приложении 1 к Положению.

4.3. Цена Устройства. Цена Устройства зависит от срока эксплуатации и состояния Устройства, и определяется в соответствии с Приложением 1 к Положению (в процентах от цены приобретения этого Устройства Потребителем (п. 2.2 Положения)).

4.4. Оценка Устройства. Для оценки состояния Устройства Потребитель должен снять него защитные аксессуары (чехлы, пленки, стекла и др.), наклейки и иные аксессуары, дать согласие Исполнителю (Партнеру) на установку на Устройство специализированного программного обеспечения. Исполнитель (Партнер) не несет ответственность за состояние и не возмещают стоимость указанных аксессуаров, снятых Потребителем с Устройства при передаче для оценки его состояния, в т.ч. в случае отказа в выкупе Устройства.

После оценки состояния Устройства и согласования цены Устройства, Потребитель должен деактивировать в Устройстве функции «найти Mac», «найти iPhone», «найти iPad» (если применимо), снять все пароли, в т.ч. пароль EFI (Extensible Firmware interface), а также, выйти из Google аккаунта, MI аккаунта или других систем, которые могут заблокировать Устройство в последующем или ограничить его функциональность без введения данных, известных только Потребителю.

4.5. Отказ в выкупе. Исполнитель (Партнер) вправе отказать в выкупе Устройства в следующих случаях:

- 1) если Потребитель не согласен выполнить какие-либо действия, указанные в п. 4.4 Положения;
- 2) если Потребитель обратился за выкупом Устройства до истечения 6 месяцев с момента приобретения Устройства;
- 3) если состояние Устройства не соответствует требованиям, указанным в Приложении 1 к Положению;
- 4) если Потребитель не согласен с предложенной Исполнителем (Партнером) ценой Устройства;
- 5) при наступлении обстоятельств, указанных в подп. 1, 3, 5, 6 п. 3.7 Положения.

5. Иные условия

5.1. Изменения. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящее Положение и договор. Изменения вступают в силу с момента размещения утвержденной Исполнителем новой редакции Положения на сайте safesconnect.by. Потребитель обязуется самостоятельно отслеживать изменение Положения.

5.2. Возврат средств. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке в следующих случаях:

1) если договор купли-продажи Устройства, указанного в сертификате, будет расторгнут до истечения срока действия сертификата. Исполнитель осуществляет возврат части средств, уплаченных Потребителем при покупке сертификата, пропорционально оставшемуся сроку действия сертификата (с даты получения заявления Потребителя и до истечения срока действия сертификата), за вычетом из указанной суммы расходов, понесенных Исполнителем по продаже сертификата;

2) по иным основаниям. Исполнитель осуществляет возврат части средств, уплаченных Потребителем при покупке сертификата, пропорционально оставшемуся сроку действия договора (с даты получения заявления Потребителя и до истечения срока действия сертификата), за вычетом из указанной суммы расходов, понесенных Исполнителем по продаже сертификата. Если на момент получения заявления Исполнитель оказал услугу по

ремонт Устройства или исполняет обязательство по ремонту Устройства, возврат средств не производится.

Потребитель должен направить Исполнителю заявление об отказе от договора посредством почтовой связи или передать заявление в объекте обслуживания Исполнителя. Исполнитель осуществляет возврат средств не позднее 10 (десяти) дней после получения заявления посредством перечисления безналичных средств на счет, указанный Потребителем в заявлении, или выдачи наличных денежных средств в объекте обслуживания Исполнителя.

Адреса, реквизиты Исполнителя

ООО «МакСоллошнс»

г. Минск, ул. Немига, 12а, галерея «Элатио», пом. 10

УНП 191597187

Тел.: +375 (29) 326-35-23

e-mail: info@cafecconnect.by

Приложение 1 к Положению о порядке и условиях оказания услуг Сервисной программы «Защита от механических повреждений» по сертификату

Требования к состоянию Устройства

	Состояние «Отлично»	Состояние «Хорошо»
Дисплей	<ol style="list-style-type: none"> 1) Менее 3-х мелких царапин, которые видны только при хорошем освещении и не цепляются за ноготь. 2) Нет видимых потертостей при хорошем искусственном освещении. 3) Нет дефектов матрицы. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Допускаются мелкие царапины, которые видны только при хорошем освещении и не цепляются за ноготь. 2) Нет видимых при плохом освещении глубоких царапин, которые цепляются за ноготь. 3) Не более 2-х потертостей, видимых при плохом освещении. 4) Нет дефектов матрицы.
Корпус	<ol style="list-style-type: none"> 1) Менее 3-х мелких царапин, которые видны только при хорошем освещении и не цепляются за ноготь. 2) Нет видимых потертостей при хорошем искусственном освещении. 3) Нет вмятин, сколов и любых следов удара или других механических повреждений. 4) Корпус не деформирован и не изогнут. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Допускаются царапины, потертости и повреждения краски, видимые при плохом освещении. 2) Не более 2-х видимых при плохом освещении царапин, которые цепляются за ноготь. 3) Не более 3-х точечных сколов размером до 1мм. 4) Нет вмятин, сколов и любых следов удара или других механических повреждений. 5) Корпус не деформирован и не изогнут.
Аппаратная часть	<ol style="list-style-type: none"> 1) Все тесты аппаратной части пройдены. 2) Все заявленные производителем функции работают исправно. 3) Сенсор реагирует на нажатия по всей области. 	
Кнопка	<ol style="list-style-type: none"> 1) Исправны кнопки громкости. 2) Исправна кнопка вкл./выкл. 3) Исправна кнопка «Домой» под экраном (если имеется). 4) Исправна кнопка вкл./выкл. звука (если имеется). 5) Исправны другие кнопки (если имеются). 6) Все кнопки нажимаются без дополнительных усилий, хруста и залипания. 	
Комплект	<p>Полный комплект поставки Устройства, установленный изготовителем (аккумулятор, зарядное устройство, наушники, заводская упаковка и др., если применимо), все части комплекта являются оригинальными, в рабочем состоянии и без повреждений.</p>	

Цена выкупа Устройства

Устройство	Срок эксплуатации	В % от цены приобретения Устройства Потребителем	
		Состояние «Отлично»	Состояние «Хорошо»
iPhone, iPad, Apple Watch	7 – 12 месяцев	60%	54%
	13 – 18 месяцев	50%	45%
	19 – 24 месяца	45%	41%
	25 – 30 месяцев	35%	32%
	31 – 36 месяцев	30%	27%
iMac, MacBook	7 – 12 месяцев	60%	54%
	13 – 18 месяцев	55%	50%
	19 – 24 месяца	45%	41%
	25 – 30 месяцев	40%	36%
	31 – 36 месяцев	35%	32%