

## **Основные условия и положения соглашения о гарантийном обмене**

**WISETECH HOLDING GROUP LIMITED (HONG KONG)**

**ВАЙСТЕК ХОЛДИНГ ГРУП ЛИМИТЕД (ГОНКОНГ)**

### **1 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ**

«Платформа Алиэкспресс» - далее «Алиэкспресс» домен [www.aliexpress.com](http://www.aliexpress.com), онлайн платформа, на которой Продавцы реализуют Товар.

«Гарантийный ремонт» далее «сервисные услуги», послепродажные услуги для Покупателей (смартфонов и планшетных ПК)

«Поставщик гарантийных услуг» - ВАЙСТЕК ХОЛДИНГ ГРУП ЛИМИТЕД

«Исполнитель сервисных услуг на территории» Вайстек Сервис Украина

«Покупатель» клиент, который имеет право на получение сервисных услуг

«Устройство» продукция, на которую доступна данная услуга: смартфоны, планшетные ПК

1. Смартфон (устройство на операционных системах: Android, IOS, Windows, Symbian OS) Не распространяется на кнопочный телефон.

2. Планшетный ПК (Устройство на операционных системах Android, IOS, Windows)

«Территория» место распространения действия данного сервиса – Украина.

### **2. ПРЕДМЕТ ГАРАНТИЙНОГО ОБМЕНА**

#### **2.1. Описание Сервисных Услуг**

Исполнитель сервисных услуг предоставляет сервисные услуги для Покупателей устройств в магазинах онлайн-площадки Алиэкспресс. «Сервисные услуги» предоставляются в рамках определенного срока и на конкретной Территории. Гарантийный обмен осуществляется на территории Украины.

Услугу можно приобрести, оформив заказ на устройство. Покупатель не имеет возможности приобрести гарантийную услугу отдельно.

#### **2.2. Продукция, на которую предоставляется гарантия**

Приобретенные в магазине онлайн-площадки Алиэкспресс смартфоны и планшетные ПК.

#### **2.3. Срок гарантийного обслуживания**

Гарантия действует в течение 1 (одного) года. Отсчет гарантийного периода начинается спустя 15 (пятнадцать) дней после получения устройства Покупателем.

Например: Покупатель получил устройство 15 сентября, срок гарантийного ремонта начинается 1 Октября.

#### **2.4. Ограничения по сроку гарантии**

(1) Аппарат со встроенным аккумулятором – 12 месяцев. Гарантия вступает в силу на 16 (шестнадцатый) день после получения устройства Покупателем.

(2) Сменный аккумулятор и аксессуары – 6 месяцев. Гарантия вступает в силу на 16 (шестнадцатый) день после получения устройства Покупателем.

## 2.5. Условия гарантии

(1) Если в течение 15 (пятнадцати) дней с момента получения заказа Покупателем, обнаружился дефект в устройстве, ответственность за некачественный товар несет Продавец данной продукции. Покупатель имеет право обратиться к Продавцу и потребовать обмен устройства, или возврат денежных средств.

(2) Исполнитель сервисных услуг осуществляет гарантийную замену или ремонт дефектного устройства.

(3) Покупатель должен предоставить Исполнителю сервисных услуг свидетельство о покупке гарантии. Исполнитель должен обеспечить замену устройства в случае необходимости.

(4) Исполнитель сервисных услуг должен осуществить замену в соответствии с условиями гарантийного обслуживания.

(5) За выполнение услуги с Покупателя не взимается дополнительная оплата.

(6) Для получения услуги покупатель должен подать заявку в личном кабинете на платформе Алиэкспресс. После этого обратиться к Исполнителю услуги «Гарантия обмена»

(7) При согласии Покупателя на предложенный Исполнителем способ доставки, расходы по доставке устройства несёт Исполнитель. Отправка на территории Украины осуществляется компанией «Нова Пошта»

- Расходы за пересылку устройств берет на себя Исполнитель Сервисных Услуг. При отправке устройства Покупатель обязан соблюдать следующие условия: упаковка посылок должна обеспечивать сохранность и соответствовать характеру вложения, условиям пересылки, исключать возможность повреждения вложения при обработке и пересылке, доступа к нему без нарушения оболочки, порчи других отправок и причинения какого-либо вреда имуществу и работникам почтовой связи.

- Если Покупатель изъявит желание застраховать устройство при пересылке, или использовать дополнительную упаковку, расходы за данные услуги он берет на себя.

- При отправлении устройства Исполнителю Покупатель несет ответственность за доставку.

(8) Если Покупатель изъявляет желание отправить устройство другим способом, расходы за пересылку он в полной мере берет на себя.

(9) Исполнитель услуг оплачивает логистику устройства если необходимо заменить устройство, в случае необходимости замены аксессуаров (оригинальное зарядное устройство, наушники) Покупатель оплачивает логистику самостоятельно.

(10) Поставщик сервисных услуг не осуществляет замену аксессуаров, которые Продавец предоставил дополнительно. Например, защитное стекло, чехол, ПЗУ.

(11) Исполнитель сервисных услуг в течении 15(пятнадцати) дней должен вынести решение: замена или ремонт ПО.

(12) По истечению 30 (тридцати) дней с момента подачи заявки в личном кабинете истекает срок обращения. Покупатель не сможет обратиться вновь по этому устройству к Исполнителю.

## 2.6. Замена устройства и компенсация стоимости:

- В течении 15 (пятнадцати) дней после получения устройства Исполнителем выносится решение замена или ремонт. Исполнитель сервисных услуг может выполнить ремонт дефектного устройства если неисправность связана с Программным Обеспечением и его замена устранил неисправность. Если для устранения дефекта необходимо выполнить компонентный ремонт, Исполнитель Сервисных услуг предоставляет Покупателю новое устройство (возможно аналогичное) или компенсирует его стоимость.
- В случае если замена устройства на такое же новое или аналогичное по характеристикам и потребительским качествам устройство не возможна, компенсируется полная или частичная стоимость устройства - в зависимости от сроков гарантийного периода.
- В случае если необходимо вернуть стоимость устройства Покупателю, по истечению 6 (шести) месяцев гарантийного периода с каждым последующим месяцем Исполнитель сервисных услуг должен компенсировать стоимость устройства минус 10%. Например, на 7-ой месяц гарантийного периода компенсируется – 90% стоимости, на 8-ой – 80%, на 12-ый месяц – минимум 40%
- Если покупатель воспользовался правом замены или компенсации средств в рамках гарантии возврата, обязательства исполнителя по гарантийному обслуживанию данного устройства заканчиваются.
- Когда Покупатель получает новое устройство, дефектное становится собственностью Исполнителя.

## 2.7. Ограничения гарантии

Гарантия возврата не осуществляется если устройство является копией или ворованным.

Гарантия возврата не осуществляется, если к повреждениям устройства привело неаккуратное использование Покупателя:

- (1) При наличии у изделия внешних и внутренних механических повреждений, и дефектов (сколы, трещины, деформация частей, глубокие царапины, сломанные кнопки управления, повреждение сетевых шнуров, разломы и трещины соединителей)
- (2) Несоблюдение правил транспортировки, хранения, подключения, эксплуатации и ухода за изделием, установленных руководством по эксплуатации, а также неправильное и небрежное обращение с ним, при падении устройства в воду, или его хранении во влажной среде, и несоблюдении допустимой температуры для хранения устройства, при несанкционированном тестировании товара или попытках внесения изменений в его конструкцию, или его программное обеспечение, в т. ч. при ремонте или техническом обслуживании в неуполномоченной ремонтной организации, при падении, сильном сжатии устройства, его загрязнении от пищи или от жидкости и др.)
- (3) Другие повреждения, возникшие при форс-мажорных обстоятельствах

- (4) При отсутствии или повреждении маркировки с серийным номером на корпусе изделия, а также, если серийный номер был изменен, удален или неразборчив;
- (5) Если повреждения на аксессуарах возникли из-за неаккуратного использования Покупателем
- (6) Если отсутствует или нарушена целостность контрольной пломбы (при опломбировании изделия Изготовителем);
- (7) Если гарантийный срок истек;
- (8) Если повреждения вызваны естественным износом;
- (9) Если по данному устройству уже была проведена замена целиком или была произведена компенсация его стоимости Покупателю;
- (10) Если выявлен факт мошенничества со стороны Покупателя.

## 2.8. Порядок гарантийного обслуживания

(1) Услуга «Гарантия возврата» осуществляется для смартфонов и планшетных ПК. Покупатель, при размещении заказа на платформе, выбирает опцию «купить гарантию возврата», Исполнитель сервисных услуг при этом получает все данные, необходимые ему для выполнения его обязательств. В случае гарантийного ремонта Покупатель может обратиться к Исполнителю и отправить устройство в главный офис Исполнителя сервисных услуг, за счет последнего (см. п. 2.5 подпункт 7,8)

(2) Время работы Исполнителя сервисных услуг

График работы ПН-ПТ, с 10-00 до 18-00 (киевское время).

## 3. РЕАЛИЗАЦИЯ ГАРАНТИИ ОБМЕНА

Для обеспечения надлежащей реализации сервисных услуг Исполнитель сервисных услуг имеет полное право требовать от Покупателя информацию, необходимую ему для выполнения своих обязательств, включая, но не ограничиваясь: номер заказа, количество устройств, заказанных по данному номеру, название устройства и описание, дата оформления заказа, контактная информация Продавца, серийный номер (SN), IMEI, контактные данные покупателя. Если полученные от Покупателя данные не соответствуют данным Исполнителя сервисных услуг, он имеет право отказать Покупателю в гарантии обмена.

(1) Покупатель обращается к Исполнителю сервисных услуг, предоставляет свидетельство о совершении покупки, описание дефекта в устройстве и другую запрашиваемую информацию. Покупатель должен подать заявку на получение услуги в личном кабинете платформы Алиэкспресс. Исполнитель сервисных услуг определяет гарантийность случая.

(2) Когда Покупатель сдаёт устройство, он должен сохранить свои личные данные на другом носителе или создать резервную копию своих персональных данных. Если Покупатель будет пересылать устройство на основной адрес Исполнителя, он должен тщательно упаковать устройство, так как он несет полную ответственность за качество упаковки при отправлении.

(3) В случае подтверждения гарантийности устройства, Исполнитель сервисных услуг выполнит замену или ремонт ПО и отправит устройство Покупателю по указанному адресу,

взяв расходы по пересылке на себя. В случае, если устройство не подлежит гарантийному обслуживанию, Исполнитель сервисных услуг обязан сообщить об этом Покупателю и предложить выполнить ремонт на платной основе. Покупатель оставляет за собой право получить неотремонтированное устройство обратно либо отремонтировать устройство на платной основе, при этом все расходы по доставке/пересылке устройства берет на себя Покупатель.

#### 4. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

(1) Исполнитель сервисных услуг в полной мере несет ответственность за качество предоставляемого ремонта ПО и заменяемого устройства. Если Покупатель понесет убытки по причине порчи или утери устройства Исполнителем, Исполнитель обязуется компенсировать их, при этом сумма компенсации не должна превышать стоимость устройства.

(2) Исполнитель сервисных услуг не несет ответственность в случаях:

- требования компенсации третьей стороной
- утраты или повреждения личных данных Покупателя
- убытков Покупателя, которые прямо не касаются убытков понесенных из-за вины Исполнителя сервисных услуг (например, потеря времени, упущенная выгода Покупателя)

(3) Исполнитель сервисных услуг не несет ответственность за персональные вещи покупателя, которые были отправлены в устройстве или в его упаковке (например, сим-карты, карта памяти и др.)

#### 5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

(1) Если по независимой от Исполнителя причине Покупатель несет убытки, Исполнитель освобождается от обязательств перед Покупателем.

(2) Если любое положение Соглашения становится недействительным, это не влияет на другие положения данного Соглашения.

(3) Исполнитель сервисных услуг предоставляет услуги гарантийного ремонта в пределах Украины.

#### 6. ПРЕКРАЩЕНИЕ

Исполнитель сервисных услуг имеет право прекратить выполнение гарантийного ремонта в течение 10 (десяти) дней, в случае:

- (1) Подтверждения факта мошенничества Покупателя с целью получения выгоды от Исполнителя
- (2) Исполнитель не получил оплату

#### 7. ПЕРЕДАЧА

Покупатель имеет право передачи устройства и гарантийного сопровождения третьему лицу, при этом в течение 7 (семи) дней, Покупатель обязан известить об этом Исполнителя сервисных услуг.

## 8 КОНТАКТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ООО «Вайстек Сервис Украина»

01135 г. Киев, ул. Полтавская, 10

+38 098 44 800 44

+38 073 44 800 44

+38 099 62 377 44

многоканальный 0 800 75 0 75 4

e-mail: [info@wisetech-service.in.ua](mailto:info@wisetech-service.in.ua)

<http://www.wisetech-service.in.ua/>