

Додаток №5
до Договору про надання послуг негарантійного обслуговування обладнання
СЕРВІСИ в ТОРГІВЕЛЬНІЙ МЕРЕЖІ МАГАЗИНІВ «ЦИТРУС»

Товар, на які розповсюджується Сервіс:

Велика побутова техніка – це великогабаритні електричні прилади, призначені для тривалого використання в домашньому господарстві з метою забезпечення комфорту, приготування їжі, зберігання продуктів та догляду за одягом.

Дрібна побутова техніка – це компактні електричні прилади, призначені для автоматизації щоденних домашніх справ, зручного приготування їжі, прибирання та догляду.

Ноутбуки (всіх торговельних марок, окрім MacBook) - портативний персональний комп'ютер, що об'єднує в єдиному компактному корпусі дисплей, клавіатуру, тачпад (вказівний пристрій) та акумулятор, призначені для мобільного використання, дозволяючи працювати автономно від 1 до 15 годин.

Телевізори – це радіотехнічний пристрій, призначений для приймання, обробки та відтворення зображення та звуку, що надходять ефіром, кабелем, з зовнішніх носіїв або мережі інтернет (Smart TV) та функціонують як мультимедійні центри для перегляду онлайн-контенту та ігор.

Сервіси:

- Гарантований Захист МАХ 1 рік, 15%;
- Гарантований Захист МАХ 2 роки, 20%
- Гарантований Захист МАХ 3 роки, 25%
- Гарантований Захист МАХ 4 роки, 30%
- Гарантований Захист МАХ 5 років, 35%.

1. Сервіси: Гарантований Захист МАХ 1 рік, 15%; Гарантований Захист МАХ 2 роки, 20%; Гарантований Захист МАХ 3 роки, 25%; Гарантований Захист МАХ 4 роки, 30%; Гарантований Захист МАХ 5 років, 35% включають в себе:

- необмежений гарантійний ремонт Товару протягом дії Сервісу на виробничий брак;
- разова компенсація Клієнту вартості ціни Товару на момент покупки у розмірі 60% протягом дії Сервісу;
- разова заміна термопласти для ноутбуків протягом дії Сервісу;
- адресна доставка від та до Клієнта Великої та дрібної побутової техніки, Телевізорів, ноутбуків логістичною компанією «Нова Пошта», при цьому демонтаж Техніки залишається на стороні Клієнта.

Всі послуги надаються виключно за умов та в порядку, прямо визначених Сервісом, Договором та Додатками до нього. Відступ від умов вказаних документів не допускається.

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Клієнта, яке він подає за телефоном на сайті <https://www.primeservicegrp.com/>.

Послуга «Ремонт» надається протягом строку дії Сервісу та гарантійного терміну в тому числі разова заміна термопласти для ноутбуків на території сервісних центрів Виконавця в строк, що не перевищує 10 (десяти) робочих днів після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинність Сервісу;

- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору та Додатків до нього;
- надання Клієнтом Товару в повній комплектності;
- надання Клієнтом розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

Якщо Клієнт звернувся до Виконавця після спливу 365, 730, 1095, 1460 або 1825 денного строку відповідно до придбаної послуги денного строку та / або якщо Клієнт не може надати розрахунковий документ, або інші дані котрі підтверджують купівлю товару, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Клієнту у обслуговуванні. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими.

Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Клієнта здійснює перевірку обґрунтованості вимог Клієнта щодо отримання сервісу та приймає рішення про наявність або відсутність у Клієнта права на його отримання.

Послуга «Компенсація» надається протягом строку дії Сервісу за умови звернення Клієнта до Виконавця на підставі Заяви.

Виконавець здійснює компенсацію вартості Товару, зазначеному в розрахунковому документі в залежності від обраного і оплаченого типу та виду Сервісу в розмірах, зазначених в п. 1 на подарунковий Сертифікат мережі Партнера придбання Товару, зазначеному в Заяві протягом 10 робочих днів з моменту отримання такої Заяви.

Гарантії та застереження:

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Клієнт зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів, батьківського контролю та без паролей.

З моменту надання послуги «Ремонт» вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

З моменту надання послуги «Компенсація» вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Надання Компенсації здійснюється одноразово та виключно за умови відсутності з боку Клієнта звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу.

Перерахунок Клієнту Компенсації на подарунковий сертифікат мережі партнера придбання товару є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Клієнтом.

Термін дії Сервісу:

Сервіс набуває чинності з моменту його придбання в Торгівельній мережі Магазинів – Цитрус – Партнерів Виконавця та триває в залежності від обраного та оплаченого виду:

- Гарантований Захист МАХ 15% - 1 рік;
- Гарантований Захист МАХ 20% - 2 роки;
- Гарантований Захист МАХ 25% - 3 роки;
- Гарантований Захист МАХ 30% - 4 роки;
- Гарантований Захист МАХ 35% - 5 років.

Додаток №6
до Договору про надання послуг негарантійного обслуговування обладнання
СЕРВІСИ в ТОРГІВЕЛЬНІЙ МЕРЕЖІ МАГАЗИНІВ «ЦИТРУС»

Товар, на які розповсюджується Сервіс:

Ноутбуки (торговельної марки MacBook) - портативний персональний комп'ютер, що об'єднує в єдиному компактному корпусі дисплей, клавіатуру, тачпад (вказівний пристрій) та акумулятор, призначені для мобільного використання, дозволяючи працювати автономно від 1 до 15 годин.

Сервіси:

- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 12 міс 25 000»;
- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 24 міс 25 000»;
- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 36 міс 25 000»;
- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 12 міс 50 000»;
- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 24 міс 50 000»;
- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 36 міс 50 000»;
- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 12 міс 100 000»;
- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 24 міс 100 000»;
- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 36 міс 100 000».

1. Сервіси: Картка доступу до послуги «Захист МакБук 12 міс 25 000»; Картка доступу до послуги «Захист МакБук 24 міс 25 000»; Картка доступу до послуги «Захист МакБук 36 міс 25 000»; Картка доступу до послуги «Захист МакБук 12 міс 50 000»; Картка доступу до послуги «Захист МакБук 24 міс 50 000»; Картка доступу до послуги «Захист МакБук 36 міс 50 000»; Картка доступу до послуги «Захист МакБук 12 міс 100 000»; Картка доступу до послуги «Захист МакБук 24 міс 100 000»; Картка доступу до послуги «Захист МакБук 36 міс 100 000». включають в себе:

- ремонт Товару, яке вийшло з ладу з будь-якої причини - надається багаторазово протягом строку дії обраного виду Сервісу та вартості, зазначеної в обраному виді Сервісу;
- разова компенсація Клієнту вартості ціни Товару на момент покупки у розмірі 50% протягом дії Сервісу – при неможливості здійснити ремонт Товару;
- разова чистка ноутбуку та заміна термопасти при необхідності;
- адресна доставка від та до Клієнта ноутбуків логістичною компанією «Нова Пошта».

Всі послуги надаються виключно за умов та в порядку, прямо визначених Сервісом, Договором та Додатками до нього. Відступ від умов вказаних документів не допускається.

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Клієнта, яке він подає за телефоном на сайті <https://www.primeservicegrp.com/>.

Послуга «Ремонт» надається протягом строку дії Сервісу та гарантійного терміну в тому числі разова чистка та заміна термопласти для ноутбуків на території сервісних центрів Виконавця в строк, що не перевищує 10 (десяти) робочих днів після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинність Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору та Додатків до нього;
- надання Клієнтом Товару в повній комплектності;
- надання Клієнтом розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

Якщо Клієнт звернувся до Виконавця після спливу 365, 730 або 1095 денного строку відповідно до придбаної послуги денного строку та / або якщо Клієнт не може надати розрахунковий документ, або інші дані котрі підтверджують купівлю товару, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Клієнту у обслуговуванні. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими.

Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Клієнта здійснює перевірку обґрунтованості вимог Клієнта щодо отримання сервісу та приймає рішення про наявність або відсутність у Клієнта права на його отримання.

Послуга «Компенсація» надається протягом строку дії Сервісу за умови звернення Клієнта до Виконавця на підставі Заяви.

Виконавець здійснює компенсацію вартості Товару, зазначеному в розрахунковому документі в залежності від обраного і оплаченого типу та виду Сервісу в розмірах, зазначених в п. 1 на подарунковий Сертифікат мережі Партнера придбання Товару, зазначеному в Заяві протягом 10 робочих днів з моменту отримання такої Заяви.

Гарантії та застереження:

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Клієнт зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів, батьківського контролю та без паролей.

З моменту надання послуги «Ремонт» вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

З моменту надання послуги «Компенсація» вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Надання Компенсації здійснюється одноразово та виключно за умови відсутності з боку Клієнта звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу.

Перерахунок Клієнту Компенсації на подарунковий сертифікат мережі партнера придбання товару є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Клієнтом.

Термін дії Сервісу:

Сервіс набуває чинності з моменту його придбання в Торгівельній мережі Магазинів – Цитрус – Партнерів Виконавця та триває в залежності від обраного та оплаченого виду:

- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 12 міс 25 000» - 1 рік;
- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 24 міс 25 000» - 2 роки;
- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 36 міс 25 000» - 3 роки;
- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 12 міс 50 000» - 1 рік;
- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 24 міс 50 000» - 2 роки;
- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 36 міс 50 000» - 3 роки;
- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 12 міс 100 000» - 1 рік;
- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 24 міс 100 000» - 2 роки;
- Картка доступу до послуги «Захист МакБук 36 міс 100 000» - 3 роки.

АКТ ПЕРЕДАЧІ-ПРИЙМАННЯ ТОВАРУ НА ДІАГНОСТИКУ

Ми, що нижче підписалися:

Сторона-1, ТОВ «ПРАЙМ СЕРВІС ГРУПП», в особі уповноваженого представника, визначеного нижче, керуючись положеннями Договору про надання послуг негарантійного обслуговування обладнання та Додатків до нього, зокрема — Додатку №1, з однієї сторони, та

Сторона-2,

_____, номер телефону _____
(як засіб ідентифікації), з іншого боку, та, уклали даний Акт передачі-приймання товару на засвідчення наступного:

1. Сторона-2 передає Стороні-1, а Сторона-1 приймає від Сторони-2 наступний Товар (надалі за текстом — Товар):

Група (вид) Товару: _____

Торгівельна Марка Товару (за наявності): _____

Модель Товару (за наявності, що міститься на упаковці та /або в гарантійному талоні):

Серійний номер / IMEI Товару (за наявності): _____

Пароль / графічний ключ для розблокування Товару (за наявності): _____

Зробити резервну копію особистих даних, зберегти її та виконати вихід з Apple ID (за наявності):

Комплектність Товару (за наявності): _____

Заявлені дефекти в функціональності Товару (за наявності): _____

Причини та обставини виходу з ладу / втрати функціональності Товару та дата такої події (за наявності): _____

Підстава звернення (вказується назва Сервісу та дата його придбання): Сервіс « _____ »

2. Товар передається з метою проведення діагностики на предмет його відповідності Договору про надання послуг та Додаткам до нього, зокрема — Додатку № 1, в якому, з поміж іншого, визначені умови Сервісу, та, за умови підтвердження відповідності:

- проведення ремонту Товару
- обміну Товару;
- компенсації.

3. Сторона-2 даним засвідчує, що ознайомила з умовами Договору про надання послуг негарантійного обслуговування обладнання та Додатків до нього, зокрема — Додатку № 1, що

вони їй зрозумілі, вона з ними погоджується, зокрема, Сторона-2 повністю усвідомлює, що за результатами діагностики:

- може бути надано послуги по ремонту Товару (якщо такі передбачені Сервісом),
- може бути здійснено обмін Товару на подарунковий Сертифікат або аналогічний товар (що визначається згідно з умовами Сервісу) або здійснено Компенсацію,
- може бути відмовлено в Обміні/Компенсації та в наданні послуг по ремонту Товару з підстав, передбачених Договором та/або Додатками до нього.

4. Сторона-2 даним погоджується, що рішення, прийняті Стороною-1 на підставі діагностики, є обов'язковими для Сторони-2 і можуть бути оскаржені нею виключно в порядку, строки та на умовах, передбачених Договором та Додатком № 1 до нього.

4.1. Відповідно до умов Договору та Додатку № 1 до нього: Сторона-2 зобов'язана надати правильний пароль для доступу до Товару. У разі надання неправильного пароля або відмови/неможливості надати пароль, Сторона-1 може надати послуги без гарантії на виконанні роботи протягом 6 місяців.

4.2. Сторона-2 підтверджує, що заблокований пристрій неможливо повноцінно продіагностувати. Під час діагностики або ремонту налаштування Товару можуть бути скинуті до заводських. Рекомендується заздалегідь синхронізувати всі потрібні дані у хмарне сховище або на інший носій. Резервне копіювання, скидання зашифрованого пристрою до заводських налаштувань та видалення облікових записів не входять до придбаного Сервісу та можуть бути оплачені додатково.

4.3. Підписанням цього Акту Сторона-2 підтверджує, що ознайоmlена з цими умовами та згодна з ними.

5. Підписанням даного Акту Сторона-2:

- гарантує, що всі дані, зазначені в даному Акті є достовірними та вірно викладеними;
- засвідчує свою згоду на проведення діагностики Товару, що передається за даним Актом;
- підтверджує, що з текстом Договору та Додатків, він їй зрозумілий та гарантує, що повністю усвідомлює умови обміну/компенсації та виключні підстави його проведення, з ними повністю згодна та надає свою згоду на такі дії за наявності умов, визначених вище.

Сторона-1 не несе відповідальності за збереження даних, що збережені в пам'яті Товару (якщо передбачено його функціоналом).

Даний Акт може бути підписано та надано в паперовому вигляді з власноручним підписом Сторони-2 шляхом передачі одночасно з Товаром.

ПІДПИСИ СТОРІН:

Сторона 1 ТОВ «ПРАЙМ СЕРВІС ГРУПП»	Сторона 2
/ /	/ /

Додаток №2

до Договору про надання послуг негарантійного обслуговування обладнання

Відповідно до умов Договору про надання послуг негарантійного обслуговування обладнання (далі – Договір) у даному Додатку № 2 встановлено зразок Заяви на заміну Товару:

«Директору ТОВ «ПРАЙМ СЕРВІС ГРУПП»
Міллер К.О.

ЗАЯВА на заміну обладнання

Я, _____ ПП (далі – Клієнт),
що приєднався _____ року (ID _____) до Договору про надання послуг негарантійного обслуговування обладнання даною заявою прошу ТОВ «ПРАЙМ СЕРВІС ГРУПП» (далі – Виконавець) надати мені передбачені Договором послуги щодо Товару, яке було придбане мною у Торгівельній мережі Магазинів _____ за адресою: _____ (далі – Магазин).

1. Товар, щодо якого подається дана Заява:

Марка обладнання	
Модель обладнання	
Серійний номер Товару	
IMEI	
Додаткові відомості	

2. Товар має таку несправність: _____

_____ (детальний опис несправності та умов, за яких вона виникла).

3. Додатково повідомляю свої реквізити Клієнта:

Серія та № паспорта _____

Поштова адреса: _____

Електронна адреса: _____

Номер телефону: _____

(Дата) _____ (Підпис)».

Даний Додаток № 2 є невід'ємною частиною Договору.

Додаток №3
до Договору про надання послуг негарантійного обслуговування обладнання

Відповідно до умов Договору про надання послуг негарантійного обслуговування обладнання (далі – Договір) у даному Додатку № 3 встановлено зразок акту приймання-передачі обладнання на заміну:

«Акт приймання-передачі обладнання на заміну

м. Київ _____ 201_ року

Ми, що нижче підписалися:

Товариство з обмеженою відповідальністю «ПРАЙМ СЕРВІС ГРУПП» (далі - Виконавець) , в особі директора Міллер К.О., що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та _____ (Прізвище, Ім'я, По-батькові), що приєднався _____ року (ID _____) до Договору шляхом оплати ціни послуг (далі – Клієнт), з іншої сторони, які надалі при спільному згадуванні іменуються як Сторони, а кожен окремо – як Сторона, керуючись умовами Договору, підписали цей Акт приймання-передачі обладнання на заміну (далі – Акт) про таке:

1. За даним Актом Клієнт передає, а Виконавець приймає Товар на заміну.

2. Опис Товару, яке передається на заміну:

Марка обладнання	
Модель обладнання	
Серійний номер Товару	
IMEI	
Додаткові відомості	

3. Товар передається у наступній комплектації:

Товар (опис стану)	
Батарей	
Карта пам'яті	
Зарядний пристрій	
Інше	

3. Заявлена Клієнтом несправність обладнання: _____.

4. Виконавець не несе відповідальності за схоронність помилково зданої або залишеної в Товарі сім-карти чи карти пам'яті, захисної плівки та/або захисного скла на Товарі, за можливу втрату даних, що зберігалися у пам'яті обладнання (у процесі діагностики або ремонту), за втрату завантажених Клієнтом мелодій, зображень, додатків, програм та іншої інформації.

5. Виконавець відповідно до умов Договору перевіряє відповідність Товару Додатку №1 до Договору та встановлює, чи підлягає Товар заміні.

6. Після прийняття Виконавцем рішення про заміну/відмову у заміні обладнання, Виконавець діє згідно пп. 2.8-2.12. Договору.

7. Після підписання даного Акту до Виконавця переходить право власності на Товар, що передане на заміну.

8. Акт складений у двох екземплярах рівної юридичної сили – по одному для кожної зі Сторін.

ПІДПИСИ СТОРІН:

Сторона 1 ТОВ «ПРАЙМ СЕРВІС ГРУПП»	Сторона 2
/ /	/ /

Даний Додаток № 3 є невід'ємною частиною Договору.

Додаток №4
до Договору про надання послуг негарантійного обслуговування обладнання

Відповідно до умов Договору про надання послуг негарантійного обслуговування обладнання (далі – Договір) у даному Додатку № 4 встановлено зразок Заяви повернення грошових коштів за Товар у вигляді подарункового Сертифікату мережі:

«Директору ТОВ «ПРАЙМ СЕРВІС ГРУПП»
Міллер К.О.

_____ (ПІБ)

_____ (адреса проживання)

_____ (тел)

ЗАЯВА про компенсацію за Товар

Я, _____
(далі – Клієнт), (ID _____), що приєднався _____ року до Договору про надання послуг негарантійного обслуговування обладнання, даною заявою
ПРОШУ

ТОВ «ПРАЙМ СЕРВІС ГРУПП» (далі – Виконавець) здійснити компенсацію вартості Товару шляхом видачі мені Сертифікату, в розмірі _____ від зазначеному в розрахунковому документі на придбаний мною Товар протягом 10 робочих днів з дати складання цієї Заяви.

Сертифікат буде використаний мною в Торгівельній мережі Магазину «_____»
- Партнера Виконавця на умовах, визначених такою Торгівельною мережею.

(Дата)

(ПІБ та Підпис)

Даний Додаток № 4 є невід’ємною частиною Договору.

