

УСЛОВИЯ РЕМОНТА И ОБСЛУЖИВАНИЯ УСТРОЙСТВ

Настоящие Условия ремонта и обслуживания устройств (далее – Условия) описывают действующие в **Telia Eesti AS** (далее – продавец) принципы выполнения **работ по ремонту и/или обслуживанию** товаров, таких как телефоны, компьютеры, ИТ-оборудование, аудио-видеотехника, дополнительное оборудование к ним и т.п. (далее по отдельности – устройство и совместно – устройства). В случае гарантии производителя действуют гарантийные условия, установленные производителем для конкретного устройства, которые определяют выполнение работ. В вопросах, не урегулированных Условиями, стороны исходят из Общих условий и Прейскуранта Telia Eesti AS.

1 Сдавая устройство для диагностики, обслуживания и/или ремонта, клиент соглашается со следующими условиями:

- 1.1 если диагностика устройства покажет, что повреждение или дефект вызваны контактом устройства с влагой и жидкостью, электрическим (перенапряжением) или механическим повреждением, ненадлежащим или небрежным использованием устройства либо дефектом установленного на устройство программного обеспечения, то продавец не обязан ремонтировать или заменять устройство, как и возмещать клиенту его стоимость.
- 1.1 **Любую неисправность, вызванную попаданием влаги и жидкости, электрическим (перенапряжением) или механическим повреждением, ненадлежащим или небрежным использованием устройства либо дефектом установленного на устройство программного обеспечения, продавец устраняет только по отдельному соглашению с клиентом и не несет ответственности за производительность устройства или усугубление повреждения.** При указанных повреждениях в ходе ремонта может обнаружиться, что:
 - 1.1.1 степень повреждения устройства такова, что его ремонт невозможен или нецелесообразен;
 - 1.1.2 повреждение устройства усугубилось, так что его невозможно вернуть клиенту в прежнем состоянии;
 - 1.1.3 в случае повреждения жидкостью и/или влагой после ремонта у оборудования могут снова возникнуть неисправности, поскольку невозможно точно определить, насколько повреждено устройство;
- 1.2 если при условиях, указанных в пункте 1.1 Условий, **ремонт** устройства все же возможен и целесообразен, продавец выполняет его **только на платной основе**;
- 1.3 если работы по диагностике, ремонту и/или техническому обслуживанию требуют замены какого-либо компонента, который продавец не обязан заменять в порядке ответственности продавца и/или гарантии, этот компонент будет заменен с предварительного согласия клиента, а его стоимость внесена в выставленный продавцом счет;
- 1.4 клиент обязуется уплатить продавцу **плату за диагностику устройства** согласно приведенному на веб-сайте продавца Прейскуранту, **о размере которой продавец уведомил клиента**, если в результате диагностики устройства:
 - 1.4.1 не обнаружено ни одного описанного клиентом дефекта и устройство, по результатам диагностики, исправно;
 - 1.4.2 установлено обстоятельство, указанное в пункте 1.1 Условий, но заказчик не хочет отремонтировать устройство на платной основе; или
 - 1.4.3 установлено обстоятельство, указанное в пункте 1.1. Условий, но платный ремонт устройства, по оценке Продавца, невозможен или нецелесообразен;
- 1.5 в дополнение к положениям пункта 1.3 Условий, покупатель обязан уплатить продавцу плату за диагностику устройства, если:
 - 1.5.1 клиент сдает устройство в платный ремонт, но не согласен с сообщенной ему стоимостью и отказывается от ремонта устройства;
 - 1.5.2 клиент сдает устройство в платный ремонт, но не согласен на превышение сообщенной ему предельной стоимости ремонта и отказывается от ремонта устройства;
- 1.6 клиент обязан оплатить полную стоимость ремонта устройства, если:
 - 1.6.1 стоимость ремонта не превышает предела, заявленного клиенту, и устройство уже отремонтировано продавцом;
 - 1.6.2 стоимость ремонта превышает заявленный клиенту предел, но клиент согласился выполнить ремонт сверх предельной стоимости, и устройство уже отремонтировано продавцом;
- 1.7 клиент, являющийся конечным потребителем, не должен оплачивать диагностику, если дефект возник в течение шести (6) месяцев с момента приобретения устройства;
- 1.8 **если клиент не забирает устройство дольше (2) месяцев** с момента получения им по согласованному сторонами контактному номеру и/или адресу первого уведомления о выдаче устройства, считается, что клиент утратил заинтересованность в устройстве и уступает право собственности на него продавцу. В этом случае **продавец вправе распоряжаться этим устройством, в т.ч. продать его в покрытие затрат на выполненную работу, использованные запчасти, хранение и т.п. или утилизировать его**;
- 1.9 **в связи со спецификой ремонта и/или технического обслуживания продавец не несет ответственности за сохранность любых данных** (документы, списки, номера, адреса, изображения, аудиофайлы и т.п.) **и настроек** (включая настройки приложений и учетных записей) **в устройствах клиента** (телефоны, компьютеры, камеры, карты памяти и флеш-накопители, жесткие диски, проигрыватели MP-3 и т. д.). **Клиент несет полную ответственность за то, чтобы любые данные и настройки его устройства были скопированы на другой носитель. Установленные на устройство клиента приложения / связанные с ним учетные записи в интересах безопасности (данных) клиента должны быть защищены паролем**;
- 1.10 продавец предлагает клиенту платное копирование данных с его устройства, если:
 - 1.10.1 клиент запросил эту услугу, сдавая устройство для диагностики, ремонта и/или технического обслуживания; и
 - 1.10.2 клиент согласен оплатить копирование данных согласно Прейскуранту; и
 - 1.10.3 копирование данных технически возможно, учитывая неисправность устройства;
- 1.11 продавец копирует данные с устройства клиента только в том объеме, в котором это возможно из-за неисправности устройства. Продавец не несет ответственности за утрату данных и т. п., а частичное копирование данных не влияет размер платы за копирование;



- 1.12 в случае замены, в порядке ответственности продавца или гарантии, жесткого диска устройства имевшееся на жестком диске на момент покупки устройства программное обеспечение с действительной на момент ремонта лицензией, при этом замена жесткого диска может потребоваться при ремонте любого устройства, имеющего жесткий диск;
- 1.13 он осведомлен и согласен с тем, что продавец имеет право в целях исполнения договора и обеспечения его исполнения обрабатывать данные клиента (включая личный код) , а также передавать их посреднику и/или подрядчику по ремонту и/или обслуживанию, в Krediidinfo и коллекторские компании;**
- 1.14 он осведомлен и согласен с тем, что продавец имеет право переуступить долговое требование, следующее из невыполнения Условий, или передать взыскание по нему третьей стороне, а клиент обязан возместить продавцу и третьей стороне понесенные расходы по взысканию задолженности;

- 1.15 для ремонта и/или обслуживания устройств с кодами безопасности нужно деактивировать эти коды. Если при сдаче устройства в ремонт и/или на обслуживание (в т.ч. в порядке ответственности продавца или гарантии) клиент не деактивировал коды безопасности и не сообщил их продавцу:
- 1.15.1 при сдаче устройства клиентом консультант вправе запросить у него подтверждение права собственности на устройство и в его отсутствие отказаться принять устройство для ремонта и/или обслуживания;
- 1.15.2 в случае предъявления продавцу документа, подтверждающего право собственности на устройство, и наличия такой технической возможности продавец имеет право снять коды безопасности. В этом случае клиент обязан оплатить удаление кодов безопасности в соответствии с действующим Прейскурантом продавца. Сдавая в ремонт и/или обслуживание устройство с защитными кодами, клиент соглашается на удаление этих кодов;
- 1.16 Как правило, при сдаче в ремонт и/или на обслуживание устройств с SIM-картой и/или картой памяти нужно заранее удалить эти карты из устройства. Однако в отдельных случаях для ремонта и/или обслуживания устройства может потребоваться и SIM-карта и/или карта памяти. Если они понадобятся, об этом сообщают клиенту;
- 1.17 на устройстве с поддержкой eSIM перед ремонтом и/или обслуживанием должен быть удален профиль eSIM. Если в силу повреждения или дефекта устройства удалить профиль eSIM заранее невозможно или клиент не удалил профиль eSIM и оставил его активным, во время ремонта и/или технического обслуживания устройство может пользоваться мобильной передачей данных (например, скачивать обновления программного обеспечения и т.п.), и в этом случае клиенту придется оплатить потребление мобильного интернета. Если при ремонте и/или обслуживании устройства с поддержкой eSIM заменяется или подлежит замене материнская / печатная плата, клиент должен знать, что сохранить профиль eSIM (любого оператора связи) в этом случае невозможно, так что клиенту нужно будет повторно загрузить его на устройство;
- 1.18 продавец имеет право изъять сданное в ремонт и/или обслуживание устройство, занесенное в черный список. Цель изъятия оборудования, внесенного в черный список – передать устройство законному владельцу или полиции, чтобы установить владельца и вернуть устройство;
- 1.19 сообщенный клиенту срок выполнения определенных работ по ремонту и обслуживанию устройства – ориентировочный срок, который может измениться из-за характера неисправности устройства, о чем клиента информируют по ходу работ;
- 1.20 работы по диагностике, ремонту и обслуживанию продавец должен выполнять в соответствии с действующим Прейскурантом, доступным на Веб-сайте продавца. В части услуг, не указанных на Веб-сайте продавца, применяются цены, указанные в прейскурантах его подрядчиков по ремонту.
- 1.21 Торговая гарантия на устройство на время его ремонта и/или обслуживания не продлевается.
- 1.22 Продавец выставляет клиенту счет на любую плату за ремонт и/или обслуживание, а также за диагностику устройства и/или в возмещение затрат в соответствии с Условиями, и Клиент обязан оплатить этот счет в указанный в нем срок.
2. Клиент имеет право предъявить продавцу претензию в отношении платных работ по ремонту и/или обслуживанию. В случае претензии нужно предъявить продавцу оригинал документа, подтверждающего заказ платного ремонта и/или обслуживания. В случае потребительского подряда ответственность за несоответствие работы, которое становится очевидным в течение двух лет с момента сдачи работы потребителю, несет подрядчик. В случае потребительского подряда считается, что обнаруженное в течение шести месяцев с момента сдачи работы потребителю несоответствие договорным условиям существовало и на момент сдачи, если только это предположение не противоречит характеру работы или неисправности. Ответственность подрядчика распространяется также на замененные при ремонте детали и компоненты. Если в течение срока подачи указанной претензии, при нормальном использовании и обслуживании устройства, выявится неисправность замененной детали или компонента, обусловленная их дефектом или некачественной работой, продавец в соответствии с настоящими Условиями ремонтирует устройство за свой счет. Подрядчик не несет ответственности за результат ремонта неисправного устройства, указанного в пункте 1.1 Условий, и обычно не дает на такие работы никаких гарантий. Подрядчик не несет ответственности за неисправность замененной детали или компонента из-за физического износа, неправильного использования, включая нецелевое и/или использование, противоречащее инструкции производителя по эксплуатации и обслуживанию, а также в случае ее модификации, ремонта или демонтажа не уполномоченным на это лицом со стороны продавца или производителя. В дополнение к перечисленным, клиент обладает другими правами, следующими из правовых актов (Обязательно-правовой закон и Закон о защите прав потребителей).
- 3. УСТРОЙСТВО НА ЗАМЕНУ:**
- 3.1 На время ремонта или обслуживания устройства продавец по возможности предоставляет клиенту устройство на замену вместе с дополнительным оборудованием (далее – устройство на замену) в соответствии с положениями Условий и, при необходимости, с Прейскурантом продавца. Устройство на замену не должно быть аналогичным сданному. Клиент обязан бережно пользоваться устройством на замену.
- 3.2 Клиент обязуется перед возвратом устройства на замену удалить записанные на нем контакты, SMS, изображения, различные файлы и другой личный контент. Продавец ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за удаление таких данных, в том числе третьими лицами, как и за любые последствия этого.
- 3.3 **Получив собственное устройство из ремонта или обслуживания, клиент должен за свой счет вернуть продавцу предоставленное ему устройство на замену вместе с дополнительным оборудованием.** Если клиент не выполняет эту обязанность, продавец имеет право отказываться возвратить ему устройство, пока не будет возвращено заменяющее устройство и/или дополнительное оборудование или возмещен ущерб. Данные условия не исключают применения в отношении клиента других средств правовой защиты. По договоренности сторон клиент может вернуть устройство на замену вместе с дополнительным оборудованием самое позднее через 7 дней после получения в представительстве продавца собственного устройства.
- 3.4 Если клиент не возвратил продавцу устройство на замену в течение 2 месяцев с момента, когда он получил по согласованному сторонами контактному номеру и адресу уведомление о готовности его устройства, считается, что продавец из-за задержки утрачивает заинтересованность в возврате устройства. В этом случае продавец отказывается от требования о возврате устройства на замену и вправе вместо этого потребовать от клиента возмещения убытков в размере вплоть до зафиксированной в соглашении о ремонте стоимости устройства на замену и/или дополнительного оборудования. Аналогичным образом продавец может потребовать от клиента возмещения убытка в случае утери, кражи, частичного или полного снижения стоимости предоставленного клиенту заменяющего устройства и/или дополнительного оборудования, а также в случае, если продавец в течение разумного времени обнаружит их повреждение (механическое, электрическое, под воздействием влаги или



жидкости и т. п.).

- 3.5 Если клиент не возмещает ущерб в назначенный продавцом срок, устройство считается незаконно присвоенным клиентом, и продавец имеет право внести его мобильный номер в черный список и/или обратиться для защиты своих прав в правоохранительные органы.