

# Основные условия и положения сервисной программы «Гарантия ремонта 1 год» для Покупателей из России в магазинах онлайн платформы АлиЭкспресс

## ВАЙСТЕК ХОЛДИНГ ГРУП ЛИМИТЕД WISETECH HOLDING GROUP LIMITED

### 1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ

**«Дополнительные сервисные услуги»** далее «сервисные услуги» - послепродажные услуги, для Покупателей платформы АлиЭкспресс (смартфонов и планшетных ПК), предоставляемые в рамках сервисной программы «Гарантия ремонта 1 год»

**Платформа АлиЭкспресс** далее АлиЭкспресс (**AliExpress**) - домен [www.aliexpress.com](http://www.aliexpress.com), онлайн-платформа, на которой Продавцы реализуют Товар.

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

- Смартфон (новые, восстановленные и бывшие в употреблении (Б/У) - устройство на операционных системах: Android, IOS, Windows, Symbian OS. Распространяется на кнопочные телефоны

- Планшетный ПК (новые, восстановленные и бывшие в употреблении (Б/У) - устройство на операционных системах Android, IOS, Windows

**«Продавец»** - зарегистрированный на платформе АлиЭкспресс Продавец товара онлайн-магазина.

**«Покупатель»**-зарегистрированный на платформе АлиЭкспресс покупатель товара онлайн-магазина, клиент, который имеет право на получение сервисных услуг

**«Поставщик сервисных услуг» WISETECH HOLDING GROUP LIMITED/ВАЙСТЕК ХОЛДИНГ ГРУП ДИМИТЕД** поставщик услуг в рамках программы «Гарантия ремонта 1 год»

**«Исполнитель сервисных услуг»**, далее Исполнитель - Исполнитель услуг программы «Гарантия ремонта 1 год» в пределах территории, ООО «Вайстек»

**Авторизованный Сервисный Центр** далее АСЦ – локальный сервисный центр, авторизован для программы «Гарантия ремонта 1 год»

**Гарантийный ремонт** – вид Сервисного обслуживания, предоставляемого на условиях, изложенных в настоящем документе, без взимания дополнительной платы с Покупателя. Гарантийный ремонт, предоставляемый в интересах Покупателя в рамках настоящей Сервисной программы, является дополнительной услугой, оказываемой Исполнителем сервисных услуг от имени и за счет Поставщика сервисных услуг.

**«Территория»** - место распространения действия данного сервиса: Российская Федерация.

### 2. ПРЕДМЕТ СЕРВИСНОЙ ПРОГРАММЫ

#### 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.

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

## **2.2. Срок предоставления обслуживания по программе “Гарантия ремонта 1 год”**

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

Например, Покупатель подтвердил получение товара в 15-00 1 января 2016 года, годовой период начинается в 15-00 16 января 2016 года.

Факт получения устройства подтверждается нажатием Покупателем кнопки «Получение заказа» в личном кабинете АлиЭкспресс. Если Покупатель нажатие кнопки не осуществил, сроки получения заказа высчитывается автоматически в системе АлиЭкспресс.

(1) Аппарат со встроенным аккумулятором – 12 (двенадцать) месяцев.

(2) Сменный аккумулятор – 6 (шесть) месяцев.

(3) Аксессуары – 3 (три) месяца

Аксессуары – базовая оригинальная комплектация устройства от Производителя. Аксессуарами не являются дополнительные подарки от Продавца.

## **2.3. Условия программы «Гарантия ремонта 1 год»**

Дополнительные сервисные услуги предлагаются для Покупателей платформы АлиЭкспресс. Услуга действует в течении 1 года.

(1) Если после диагностики установлено наличие оснований для устранения неисправностей устройства в рамках Сервисной услуги “Гарантия ремонта 1 год”, Исполнитель сервисных услуг осуществляет гарантийный ремонт. За выполнение гарантийного ремонта с Покупателя плата не взимается.

(2) Покупатель вправе направить устройство на гарантийный ремонт двумя способами: передать устройство в АСЦ, или отправить с помощью службы доставки Исполнителю по адресу: 123007, Москва, улица Розанова 10, строение 1, плавный подъезд, 5-ый этаж, ООО «Вайстек».

Если в месте жительства Покупателя расположен Авторизованный Сервисный Центр (АСЦ), он должен обратиться в АСЦ для получения гарантийного ремонта. Покупатель вправе воспользоваться услугой доставки только если по его месту жительства отсутствует АСЦ, или если Исполнитель предложит ему этот способ.

При отправке устройства Покупатель обязан соблюдать следующие условия: упаковка посылок должна обеспечивать сохранность и соответствовать характеру вложения, пересылке, доступа к нему без нарушения оболочки, порчи других отправок и причинения какого-либо вреда имуществу и работникам почтовой связи. Если Покупатель не будет соблюдать данных условий, Исполнитель не несет ответственность за порчу устройства при пересылке.

Способ передачи устройства на гарантийный ремонт определяет Исполнитель.

Если Покупатель отправит устройство предложенным Исполнителем способом,

Исполнитель в полной мере компенсирует стоимость отправки при соответствии устройства условиям Сервисной программы «Гарантия ремонта 1 год».

Если Покупатель отправит устройство, не соответствующее условиям Сервисной программы «Гарантия ремонта 1 год», Исполнитель обязан вернуть устройство обратно только после компенсации Покупателем расходов по доставке устройства из места жительства Покупателя в Москву и обратно или оплаты возмездного (платного) ремонта (если такой выберет Покупатель). Информацию о тарифах по отправке можно посмотреть на сайте Исполнителя. Оплату необходимо произвести по реквизитам выставленного Исполнителем счета. Платный ремонт устройства, не соответствующее условиям Сервисной программы «Гарантия ремонта 1 год», согласовывается с Исполнителем.

При отправке дополнительная услуга «Объявленная стоимость» оплачивается Покупателем, если Покупатель изъявит желание приобрести данную услугу.

Сторона-заказчик услуги отправки является ответственной перед Покупателем за утерю/порчу устройства при отправке.

Если Покупатель изъявит желание отправить устройство другим способом, расходы за пересылку он в полной мере берет на себя.

**(3)** Ремонт должен быть выполнен в срок не более 20 (двадцать) рабочих дней (без учета сроков доставки/пересылки устройства). Если по истечению этого срока Исполнитель не в состоянии выполнить ремонт - устройство признается неремонтопригодным.

В случае, если Исполнитель сервисных услуг в рамках гарантийного ремонта не может отремонтировать один и тот же дефект в устройстве 2 (два) раза подряд, устройство признаётся не подлежащим ремонту. При этом Покупатель обязан предоставить доказательства предыдущих ремонтов (квитанции, акты). Только диагностика устройства, и смена ПО в данном случае, не считается ремонтом.

Признание устройства неремонтопригодным и предложение его замены на такое же или аналогичное по характеристикам устройство – является компетенцией Исполнителя. В случае не ремонтности устройства выполняется только замена.

**(4)** После признания устройства неремонтопригодным Исполнитель обязан в течении 5 (пяти) рабочих дней сообщить об этом Покупателю, и отправить на электронный адрес Покупателя необходимые для процедуры замены документы. Это условие соблюдается, если Покупатель вовремя и корректно предоставил свой электронный адрес.

После письменного согласования с Покупателем нового устройства для замены, Исполнитель должен сообщить новый номер заказа и отслеживания замененного устройства в течении 15 (пятнадцати) рабочих дней.

Если по истечению этого периода Исполнитель не предоставил новый трек номер отслеживания, Покупатель имеет право требовать денежную компенсацию.

Сроки доставки нового устройства выставляет Продавец магазина платформы. Исполнитель не может повлиять на срок доставки замененного устройства. Если Логистическая компания или Продавец подтвердит утерю замененного устройства, или в течении 90 (девяносто) календарных дней, принимая во внимание существенную удаленность места нахождения Продавца, Покупатель не получил замененное устройство по вине логистической компании, или Продавца, Исполнитель обязан заказать устройство повторно, или компенсировать стоимость, если это потребует Покупатель.

**(5)** Если Исполнитель признал хорошее качество Устройства, при замене выполняется заказ такого же устройства, если модель есть в наличии и в продаже.

Если Исполнитель отметил невысокое качество Устройства, он имеет право предложить Покупателю другую модель.

При подборе другой модели Исполнитель ориентируется на следующие параметры: Центральный процессор (CPU), Операционная система, Оперативная память (RAM), Постоянная память устройства (ROM), размер экрана, емкость аккумуляторной батареи. Исполнитель должен предложить Покупателю 3 (три) устройства на выбор. В каждом предложенном варианте должно совпадать с Устройством Покупателя минимум 3 (три) параметра, упомянутых выше.

Покупатель должен выбрать любое из трех предложенных моделей устройство.

Стоимость устройства, предоставленного в качестве замены, не должна превышать стоимость замененного устройства.

(6) Исполнитель может предложить Покупателю возврат денежных средств на неремонтопригодное устройство.

Компенсация выплачивается в рублях РФ, или подарочными сертификатами (Giftcard) для осуществления покупок на платформе АлиЭкспресс.

Стоимость компенсации рассчитывается по формуле: (Стоимость Заказа в долларах США - минус стоимость Сервисной услуги “Гарантия ремонта 1 год”) \* умножить на курс Доллара Центрального Банка Российской Федерации в день покупки.

По истечению 6 (шести) месяцев периода действия Сервисной услуги “Гарантия ремонта 1 год” с каждым последующим месяцем Исполнитель сервисных услуг должен компенсировать стоимость устройства минус 10%. Например, на 7-ой месяц периода компенсируется – 90% стоимости, на 8-ой – 80%, на 12-ый месяц – минимум 40%

(7) Если Покупатель воспользовался правом замены или компенсации средств в рамках гарантийного ремонта, обязательства Исполнителя по обслуживанию данного устройства заканчиваются. Покупатель подтверждает, что неремонтопригодное устройство остается у Исполнителя и является его собственностью.

(8) На замененное устройство распространяется гарантия от Продавца 15 (пятнадцать) календарных дней. Ее период начинается с момента получения заказа Покупателем, который отслеживается по трек номеру.

(9) Программа действует только для частных Покупателей, если Исполнитель выявит факт коммерческой деятельности и перепродажу устройств, он имеет право отказать в предоставлении Сервисной услуги “Гарантия ремонта 1 год”.

Факт коммерческой деятельности предполагается, если не доказано обратное, когда один Покупатель в течении 6 (шести) месяцев приобрел три и более одинаковых устройств.

(10) Во время ремонта Исполнитель сервисных услуг имеет право выбора - использовать оригинальные запасные части или аналогичные им.

## **2.4. Ограничения**

Гарантийный ремонт не осуществляется, если к повреждениям устройства привело неаккуратное использование Покупателя, как то:

(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, или если Покупатель передал не оригинальные аксессуары для гарантийного ремонта

(6) Если отсутствует или нарушена целостность контрольной пломбы (при опломбировании изделия Изготовителем). Это условие распространяется на новые устройства.

(7) Если истек срок действия Сервисной услуги “Гарантия ремонта 1 год”.

(8) Если причиной дефекта является естественный износ устройства.

(9) Если по данному устройству уже была проведена замена устройством надлежащего качества или была произведена полная или частичная компенсация его стоимости Покупателю;

Если Производитель официально признал брак конкретной модели. В таком случае Покупатель выставляет претензию производителю;

(10) Не полная русификация, сама по себе, не является основанием для предоставления Сервисной услуги “Гарантия ремонта 1 год”.

Клиент может обновить ПО самостоятельно и не лишается права на получение Сервисной услуги “Гарантия ремонта 1 год”, если самостоятельное обновление не привело к поломке устройства, либо обратиться к Исполнителю для обновления ПО на платной основе. Не официальное программное обеспечение может привести как к полному выводу устройства из строя, так и к частичному. В этом случае право на получение Сервисной услуги “Гарантия ремонта 1 год” утрачивается, и Исполнитель может предложить платный ремонт.

(11) Обновление Программного Обеспечения по требованию клиента.

Если в устройстве нет дефекта, но Покупатель желает обновить его до последней версии, в этом случае устройство не обновляют в рамках Сервисной услуги “Гарантия ремонта 1 год”.

(12) Если у Производителя нет обновленной прошивки при проблеме взаимодействия с другими Приложениями.

Не возможность установить конкретное приложение не является основанием для предоставления Сервисной услуги “Гарантия ремонта 1 год”.

(13) Если Покупатель вовремя не предоставляет необходимые пароли для выполнения гарантийного ремонта

(14) Если Покупатель приобрел устройство для коммерческой деятельности не для личного пользования.

(15) Если полученные от Покупателя данные не соответствуют данным Исполнителя сервисных услуг: SKU (идентификатор торговой позиции), память устройства, цвет и другое.

(16) Если есть обоснованные подозрения в несанкционированном вмешательстве в устройство, злоупотреблении с электронной гарантией и заказами на платформе или умышленная порча устройства.

### **3. РЕАЛИЗАЦИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ**

(1) Подать гарантийный запрос.

Если в течение 15 (пятнадцати) дней с момента получения заказа Покупателем, обнаружился дефект в устройстве, или устройство повредилось во время пересылки, ответственность за некачественный товар несет Продавец данной продукции. Покупатель имеет право в этот период предъявить претензию на платформе и потребовать от Продавца обмен устройства, или возврат денежных средств. А также воспользоваться гарантийным возвратом в течении 7 (семи) дней после получения товара, в соответствии с условиями «Защиты Покупателей» платформы АлиЭкспресс.

Если дефект обнаружился в рамках зоны ответственности Продавца, Сервисная услуга «Гарантия ремонта 1 год» не активируется.

Для получения гарантийного ремонта Покупатель должен нажать на кнопку «Воспользоваться гарантией» в личном кабинете АлиЭкспресс, заполнив необходимые поля: контактные данные, описание дефекта, IMEI устройства. Только после этого гарантийный ремонт будет выполнен.

(2) Принести или отправить устройство в АСЦ

После подачи гарантийного запроса Исполнитель свяжется с Покупателем и направит в сервисный центр. Покупатель вправе самостоятельно связаться с Исполнителем. Для получения гарантийного ремонта Покупатель должен обратиться в АСЦ, при его наличии в месте жительства Покупателя или отправить устройство на гарантийный ремонт Исполнителю, если в месте жительства Покупателя нет АСЦ.

Перед обращением Покупатель должен зарегистрировать устройства на сайте Исполнителя [www.wisotech-service.ru](http://www.wisotech-service.ru)

При обращении Покупатель должен предоставить Исполнителю сервисных услуг свидетельство о покупке устройства на платформе. Свидетельством о покупке выступает номер заказа на приобретенное устройство. Покупатель обязан вложить информацию о номере заказа на бумажном носителе в коробку при передаче устройства в АСЦ.

Для обеспечения надлежащей реализации сервисных услуг Исполнитель сервисных услуг имеет право требовать от Покупателя предоставления информации, необходимой 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, содержание спора с Продавцом, если был, контактные данные Покупателя. Если полученные от Покупателя данные не соответствуют данным Исполнителя сервисных услуг, он имеет право отказать Покупателю в гарантийном ремонте.

На обслуживание в рамках Сервисной услуги «Гарантия ремонта 1 год» устройства

принимаются исключительно в полной комплектации (устройство, с оригинальной коробкой, кабелем, зарядным устройством, наушниками и т.д.), в противном случае Исполнитель может отказать в приеме такого устройства.

Когда Покупатель сдаёт устройство в ремонт, 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) Выполнение гарантийного ремонта**

В случае подтверждения оснований для предоставления Сервисной услуги “Гарантия ремонта 1 год” в отношении устройства, Исполнитель сервисных услуг выполнит ремонт и передаст или отправит устройство Покупателю по указанному адресу, взяв расходы по пересылке на себя. В случае, если устройство не подлежит обслуживанию в рамках Сервисной услуги “Гарантия ремонта 1 год”, Исполнитель сервисных услуг обязан сообщить об этом Покупателю и предложить выполнить ремонт на платной основе, если это возможно. 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 несет ответственность за качество предоставляемого гарантийного ремонта. В случае порчи или утери устройства Исполнителем, Исполнитель обязуется выплатить Покупателю соответствующую характеру порчи денежную компенсацию в пределах стоимости устройства.

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

- требования компенсации третьей стороной
- утраты или повреждения личных данных Покупателя, не удаленных Покупателем из памяти устройства
- 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.)

(4) Покупатель не может получить возврат денежных средств за предоставляемые Сервисные услуги “Гарантия ремонта 1 год”. Только в случае отмены заказа на платформе Покупателю возвращается стоимость устройства и стоимость предоставляемых Сервисных услуг “Гарантия ремонта 1 год”.

(5) При получении замененного устройства, расходы, связанные с таможенным оформлением замененного устройства Покупатель в полной мере берет на себя.

## **5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

(1) Если по независимой от Исполнителя причине (форс-мажорных обстоятельствах) 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) Приобретая дополнительные сервисные услуги Покупатель соглашается с условиями и правилами Сервисной Программы «Гарантия ремонта 1 год»

## **6. ПРЕКРАЩЕНИЕ**

Исполнитель сервисных услуг имеет право прекратить выполнение гарантийного ремонта, отправив письменное уведомление на электронный адрес Покупателю в течение 10 (десяти) дней, в случае:

(1) Подтверждения факта злоупотребления правом со стороны Покупателя с целью получения выгоды от Исполнителя.

(2) Исполнитель не получил оплату.

## **7 КОНТАКТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ**

1. Наименование компании ООО «Вайстек»
2. Фактический адрес: Москва, Розанова 10 строение 1, главный подъезд, 5 этаж
3. Телефон:
  - 8 (800) 350 77 30
  - 8 (499) 380 83 59
  - 8 (499) 394 69 92
  - 8 929 940 12 28 (Мегафон)
4. Электронная почта: [service@wisetechmsk.com](mailto:service@wisetechmsk.com)
5. <http://wisetech-service.ru/>
6. Время работы: ПН-ПТ 09:00-18:00 (Время Московское)