

Основные условия и положения сервисной программы «Гарантия 1 год» для Покупателей Н2Н с электронных торговых площадок Китая

«Гарантия ремонта 1 год»

Настоящие условия обслуживания заключаются компанией Н2Н LLC и Покупателем/Получателем услуги/Пользователем (определения См. Статью 1 Условий обслуживания ниже) при покупке Услуги «Гарантия ремонта 1 год» на ЭТП Китая. Приобретая услугу, Вы соглашаетесь с содержанием настоящих Условий обслуживания. Рекомендуем перед покупкой обязательно ознакомиться с условиями предоставления гарантии.

1. ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Гарантия ремонта 1 год. «Сервисные услуги» - послепродажные услуги, для Покупателей электронных площадок Китая (сопутствующих товаров), предоставляемые Н2Н LLC и исполнителями сервисных услуг. В течение Гарантийного периода Покупатель может пользоваться услугами, если неисправности (дефект возник вследствие неосторожных действий потребителя или третьих лиц не покрывается) возникают в рамках условий сервисной программы «Гарантия 1 год».

Н2Н LLC- организатор гарантийного обслуживания для мобильной электроники и бытовой техники, с несколькими эффективными зарубежными сетями обслуживания.

Электронные торговые площадки Китая-онлайн-платформы, на которых Продавцы реализуют Товар.

Устройство – Устройства, на которые распространяется сервисные услуги, продаваемые на платформах, включая новые смартфоны, кнопочные телефоны, планшетные компьютеры с операционными системами Android, IOS, Windows, Symbian OS, ноутбуки, пылесосы и др.

Продавец – физические или юридические лица, зарегистрированные на ЭТП Китая в качестве Продавца и реализующее Устройства через онлайн – магазин.

Покупатель – физическое лицо, зарегистрированное на ЭТП Китая в качестве Покупателя, совершившее покупку Устройства и Сервисной программы.

Авторизованный Сервисный Центр (АСЦ) – Сервисный центр, уполномоченный Организатором для оказания услуг по ремонту Устройства.

Территория - место распространения действия данного сервиса: Армения.

2. ПРЕДМЕТ СЕРВИСНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Описание Сервисных Услуг

2.1.1. Организатор сервисных услуг предоставляет сервисные услуги Покупателям устройств в магазинах онлайн-площадок Китая

2.1.2. Сервисные услуги «Гарантия 1 год» предоставляются платно, исключительно клиентам H2H LLS, приобретающих электронику и бытовую технику посредством услуг «**Помощь при покупке**» и «**Поиск товара и поставщиков на онлайн площадках**»

2.1.3. Сервисную программу можно приобрести только при приобретении устройства. Посредством «H2H». Стоимость программы-7% от стоимости приобретаемого товара.

2.1.5. Если после диагностики случай признан гарантийным, Организатор сервисных услуг организывает гарантийный ремонт. За выполнение гарантийного ремонта дополнительно с Покупателя плата не взимается. Дефекты, возникшие в следствие неосторожных действий потребителем или третьих лиц, не покрываются.

2.1.7. Отношения Сторон Сервисной программы не регулируются законом Республики Армения от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» за исключением выполнения ремонта Устройства.

2.1.8. На протяжении всего срока выполнения ремонта Исполнитель не предоставляет подменное устройство.

2.2.Срок гарантийного обслуживания

2.2.1. Услуги по Сервисной программе предоставляются в течение 1 (Одного) календарного года. Начало гарантийного периода начинается на 16 (Шестнадцатый) календарный день с момента получения устройства Покупателем.

Например, Покупатель подтвердил получение товара в 15-00 1 января 2021 года, гарантийный период начинается в 15-00 16 января 2021 года.

2.2.2. Факт получения устройства подтверждается при получении устройства и гарантийного талона в офисе H2H

2.2.3. Покупатель должен подать запрос на сервисный ремонт в течение гарантийного периода и передать устройство Организатору в течение 20 (Двадцати) календарных дней. Если Покупатель передаст Устройство на сервисный ремонт по истечению этого периода Организатор имеет право отказать.

2.2.4. 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 возвратом товара в течение 7 (Семи) дней без объяснения причин после получения товара.

2.2.5. Если дефект обнаружился в рамках зоны ответственности Продавца, Устройство будет рассматриваться как дефектное Устройство. Гарантийный период не активируется.

2.4. Основания признания устройства неремонтопригодным

2.4.1. Устройство признается неремонтопригодным если продолжительность нахождения Устройства в ремонте превышает 20 (Двадцать) рабочих дней или если Организатор не может отремонтировать один и тот же дефект более 2 (Двух) раз подряд в период действия Сервисной программы. Диагностика, смена программного обеспечения в данном случае не является ремонтом.

2.4.2. В случае признания Устройства неремонтопригодным, Организатор предлагает Покупателю компенсировать его стоимость или заменить Устройство.

2.4.3. Ремонтom считаются работы по замене запасных частей, восстановлению, пайке контактов, переборке. Покупатель должен обеспечить сохранность выданных документов по завершении ремонта на протяжении всего срока действия гарантии.

2.4.4. Признание устройства неремонтопригодным, его денежная компенсация, замена на такое же или аналогичное по характеристикам Устройство в соответствии с условиями сервисной программы «Гарантия ремонта 1 год» – является компетенцией Организатора.

2.4.6. В течение срока действия услуги Покупатель имеет одну единственную возможность делать компенсацию или замену, в случае признания устройства неремонтопригодным.

2.4.7. Если Покупатель воспользовался правом замены или компенсации стоимости Устройства в рамках Сервисной программы, обязательства Организатора по обслуживанию данного устройства заканчиваются с момента получения денежных средств или размещения заказа на новое Устройство. Неремонтопригодное устройство остается у Организатора и является его собственностью.

2.4.8. Возмещения стоимости:

2.4.8.1. После признания устройства неремонтопригодным Организатор обязан в течение 5 (Пяти) рабочих дней сообщить об этом на электронный адрес Покупателя и приложить необходимые для процедуры возмещения документы. Это условие соблюдается, если Покупатель вовремя и корректно предоставил свой электронный адрес. После письменного согласования с Покупателем, Организатор должен завершить возмещение в течение 10 (десяти) рабочих дней.

2.4.9. Обмен Устройства:

2.4.9.1. Организатор может предложить Покупателю замену устройства вместо компенсации. Организатор обязан в течение 5 (Пяти) рабочих дней сообщить об этом на электронный адрес Покупателя и приложить

необходимые для процедуры замены документы. Это условие соблюдается, если Покупатель вовремя и корректно предоставил свой электронный адрес.

2.4.9.2. После письменного согласования с Покупателем нового устройства для замены, Организатор должен сообщить новый номер заказа и номер отслеживания замененного устройства в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней.

2.4.9.4. Из-за остановки производства, повышения цены или высокого процента дефекта, при замене Организатор не гарантирует замену на такую же модель. Если такой модели нет Организатор обязан предложить Покупателю другую модель с аналогичными техническими характеристиками.

2.4.9.5. Стоимость замененного устройства не должна превышать стоимость реального платежа гарантийного устройства в долларах. (без учета стоимости доставки, скидки и стоимости сервисной услуги «Гарантия ремонта 1 год»).

4.ОГРАНИЧЕНИЯ

Услуги Сервисной программы не предоставляются в случаях:

4.1. Дефекты — это царапины или повреждения на передней или задней крышках;

4.2. Внутренние и внешние механические повреждения (трещины, деформации) на корпусных элементах, дисплейном модуле или других частях, нарушения целостности контактов или их отсутствие;

4.3. Неправильное использование или использование в экстремальных условиях;

4.4. Отказы, вызванные небрежным хранением во влажной среде или с нарушением температурного режима;

4.5. Аномальные хранения данных;

4.6. Внесение изменений в штатное программное обеспечение;

4.7. Покупателем или третьими лицами проведены несанкционированные изменения системы, взлом оригинальной системы производителя или ремонт, включая использование несанкционированных запасных частей;

4.8. Нарушение инструкций по перевозке, хранению, эксплуатации или ремонту;

4.9. Поломки, связанные с неправильным использованием, использованием в недопустимых условиях, сдавливанием, ударом твердым предметом, попаданием жидкости или веществ в устройство, неправильной установкой программного обеспечения, повреждением внешней антенны;

4.10. Повреждения в результате других непредвидимых внешних воздействий;

4.11. Серийный номер устройства не соответствует системным данным, наличие порванных или фальсифицированных этикеток производителя, серийного номера устройства, гарантийные пломбы и т. д;

- 4.12. Отказ, вызванный неправильным использованием запасных частей: а) использование неоригинальных запчастей, б) неправильные способы использования;
- 4.13. Срок гарантии истек;
- 4.14. Дефекты, вызванные естественным износом или старением, таких как выгорание цвета корпусных элементов, облупленные краски, снижение яркости и нарушение цветопередачи дисплейного модуля, износ линзы камеры и так далее;
- 4.15. Производитель отзывает группу Товаров и предоставляет компенсацию;
- 4.16. Языковые пакеты частично или полностью не являются русскоязычными, что относится к недостаткам в проектировании, гарантия не распространяется на такие случаи;
- 4.17. Устройство не предназначено для использования в зоне нахождения Потребителя, несоответствие параметров устройства стандартам сетей подвижной связи и/или совместимости сим-карт в зоне потребления;
- 4.18. Обновление программного обеспечения для повышения производительности или расширение функциональности;
- 4.19. Если сторонние программы, приложения не работают или работают некорректно, а предустановленные производителем программы, приложения работают, то такие случаи являются следствием недостатков проектирования;
- 4.20. Установленные пароли Покупателем не позволяет провести диагностику и/или ремонт устройства;
- 4.23. Если Покупателем была получена компенсация от Продавца в рамках спора за ненадлежащее качество товара, выявленное в течение первых 15 дней после его получения;
- 4.24. Пиратские устройства, восстановленные, имитация устройств или поддельные брендовые устройства;
- 4.25. Дефект, вызванный использованием любого пиратского программного обеспечения или зараженный любым программным вирусом.
- В вышеуказанных случаях, на которые не распространяется гарантийное обслуживание, Исполнитель может предоставить Покупателю платную услугу ремонта.

5.ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- 5.1. Организатор сервисных услуг несет ответственность за качество предоставляемого гарантийного ремонта. В случае порчи или утери устройства Организатором, Организатор обязуется выплатить Покупателю соответствующую характеру порчи денежную компенсацию в пределах стоимости устройства.
- 5.2. Исполнитель сервисных услуг не несет ответственность в случаях:
- 5.2.1. Неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств вследствие форс-мажорных обстоятельств;
- 5.2.2. Требования компенсации третьей стороной;
- 5.2.3. Утраты или повреждения личных данных Покупателя, не удаленных Покупателем из памяти устройства;

5.2.4. Убытков Покупателя, которые прямо не касаются убытков, понесенных из-за вины Исполнителя сервисных услуг (например, потеря времени, упущенная выгода Покупателя);

5.3. Организатор сервисных услуг не несет ответственность за персонального вещь покупателя, которые были отправлены в устройстве или в его упаковке (например, сим-карты, карта памяти, чехлы, защитные пленки и др.);

5.4. Покупатель не может получить возврат денежных средств за предоставляемые гарантийные услуги. Только в случае отмены заказа на платформе Покупателю возвращается стоимость устройства и стоимость предоставляемых гарантийных услуг;

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

7. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Если по независимой от Исполнителя причине (форс-мажорных обстоятельствах) Покупатель несет убытки, Исполнитель освобождается от обязательств их возмещения перед Покупателем.

7.2. Недействительность одного или нескольких условий Сервисной программы не влечет её недействительность в целом.

7.3. Приобретая дополнительные сервисные услуги Покупатель соглашается с условиями и правилами Сервисной Программы «Гарантия ремонта 1 год».

7.4. В МАКСИМАЛЬНОЙ СТЕПЕНИ, РАЗРЕШЕННОЙ ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ ДЕЙСТВУЮЩИМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, НАСТОЯЩИЕ УСЛОВИЯ БУДУТ ПРИНЯТЫ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ КИТАЙСКОЙ РЕСПУБЛИКИ («КНР»). ЛЮБОЙ СПОР, ВОЗНИКАЮЩИЙ ИЗ ИЛИ В СВЯЗИ С НАСТОЯЩИМИ УСЛОВИЯМИ, ДОЛЖЕН ПРЕДСТАВЛЯТЬСЯ В ШЕНЬЧЖЕНСКИЙ СУД МЕЖДУНАРОДНОГО АРБИТРАЖА (SCIA) ДЛЯ АРБИТРАЖА.

7.5. H2H LLS может изменить настоящие Условия в любое время, разместив измененные и пересмотренные Условия на Сайтах. Условия с изменениями и дополнениями вступает в силу немедленно после публикации. Публикация H2H LLS измененных и пересмотренных Условий и ваше дальнейшее использование Сервиса будет считаться принятием измененных условий.