

# УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ УСЛУГИ «ЗАЩИТА ЭКРАНА ДЛЯ Б/У УСТРОЙСТВ»

## § 1 Определения

Нижеприведенные термины, которые используются в настоящих Условиях и положениях (Условия), имеют следующие значения, приведенные ниже:

1. **Расчетный период** означает каждый период в 30 календарных дней со дня активации Услуги или с первого дня, следующего за 30-ым днем предыдущего Расчетного периода.
2. **Активационный код** означает уникальный, сгенерированный буквенно-цифровой код, предоставляемый Клиенту через каналы продаж АО «РТК» и ПАО «МТС» после уплаты Клиентом Стоимости первичной активации. Активационный код действителен 6 месяцев с даты приобретения и является невозвратным.
3. **ID Приложения** означает уникальный идентификационный номер Мобильного Приложения «Защитник экрана».
4. **Контакт-центр** означает контакт-центр для Клиента, который предоставляет инструкции в случае Повреждения. Контакт-центр получает отчеты о Повреждениях и предоставляет данные о ходе Ремонта. В контакт-центр можно обратиться в Рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени по номеру телефона ДК: 8-800-600-57-48. За обращение в Контакт-центр не взимается плата, а стоимость соединения рассчитывается по тарифу телефонного оператора.
5. **Клиент** означает физическое лицо, которое вступило в договорные отношения с ДК и согласилось начать использовать Услугу после прохождения Процедуры тестирования и принятия Договора оказания Услуги. Для целей настоящей Услуги каждое физическое лицо, которому владелец Устройства разрешил использовать Устройство, рассматривается как Клиент. Передача Устройства владельцем физическому лицу для использования означает его право использовать Устройство, покрываемое настоящей Услугой, и использовать положения Услуги на условиях, изложенных в настоящих Условиях Услуги. Владелец несет ответственность за предоставление или возможность использования Устройства третьими лицами. Владелец несет ответственность за заявления (инструкции), сделанные пользователем в части Услуги, и их последствия также в ситуации, когда пользователь не имеет такого юридического права или имеет его ограниченно, например, является несовершеннолетним или его действия противоречат законам РФ.
6. **Повреждение** означает видимое механическое повреждение Дисплея (выход из строя или появление трещин), требующее Ремонта, за исключением любых дефектов поверхности или эстетических дефектов, таких как царапины, вмятины, шероховатость, изменение цвета или любые другие дефекты, не влияющие на нормальную работу Устройства.
7. **ДК** означает ООО «ДИДЖИТАЛ КЭЙР», юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации 02 июня 2017 года; ОГРН (основной государственный регистрационный номер) 1177746546383, юридический адрес: 117246, г. Москва, Научный проезд, д. 14А, стр. 1, комната 5

8. **Гарантия ДК** означает гарантию, предоставляемую Клиенту относительно надлежащего качества Услуги в течение 45 (сорока пяти) дней с даты Ремонта.
9. **Устройство** означает смартфон, который легально распространяется на территории Российской Федерации, который не имеет повреждений Дисплея в момент Активации, как описано в § 4 раздел 1 настоящих Условий и как подтверждено Процедурой тестирования. Для целей данной Услуги каждое Устройство, которое было заменено в соответствии с Гарантией или Ремонтom или заменено в соответствии с Условиями Услуги, рассматривается как Устройство.
10. **Диагностическое приложение** означает мобильное приложение под брендом ДК, которое выполняет диагностику телефона, проверяя техническое состояние таких компонентов телефона, как: дисплей, микрофон, передняя и задняя камеры, вспышка, динамик, акселерометр, гироскоп, магнитометр, датчик приближения и вибрация. Приложение доступно для Клиентов по адресу:  
**AppStore:** <https://apps.apple.com/us/app/digital-care-lab/id1383600119>  
**GooglePlay:** <https://play.google.com/store/apps/details?id=pl.dc.smartcare>  
Устройство, на котором будет запущено диагностическое приложение, должно соответствовать следующим спецификациям операционной системы: версия Android от 5.0 до 10.0, версия iOS от 12.0. до 13.4.1. ДК может сделать Приложение доступным для более новых версий Android и iOS.
11. **Дисплей** означает часть Устройства, предназначенную для отображения информации (букв, цифр или графического содержания), которые могут быть объединены с сенсорным экраном.
12. **Срок действия Услуги** означает период, когда Услуга активна и составляет максимум 36 (тридцать шесть) Расчетных периодов со дня активации Услуги.
13. **IMEI / S/N** (международный идентификатор мобильного оборудования/серийный номер) означает индивидуальный идентификационный номер Устройства (в случае смартфонов с двумя SIM-картами IMEI означает IMEI1).
14. **Стоимость первичной активации** означает уплачиваемую Клиентом сумму за первые 30 дней Услуги. Стоимость уплачивается Клиентом путем приобретения Активационного кода через каналы продаж АО «РТК» и ПАО «МТС» или в Мобильном приложении напрямую с банковской карты Клиента при активации Услуги. Размер Стоимости первичной активации составляет 500 (пятьсот) рублей с НДС по установленной законом ставке.
15. **Стоимость Услуги** означает уплачиваемую Клиентом сумму в размере 275 рублей РФ с НДС по установленной законом ставке. После истечения первого Расчетного периода, Стоимость услуги уплачивается каждые 30 дней и списывается с банковской карты Клиента на основании согласия Клиента на списание средств с его банковской карты в пользу ДК.
16. **Мобильное приложение** означает бесплатное приложение «Защитник экрана» для смартфонов, позволяющее проверить техническое состояние Дисплея путем проведения Процедуры тестирования, позволяющего выявить механические повреждения, лишаящие возможности воспользоваться Услугой. Мобильное приложение дает возможность активировать Услугу. Мобильное приложение доступно для скачивания в AppStore и в GooglePlay под торговой маркой Digital Care. Устройство, на котором будет

запущено Мобильное приложение, должно соответствовать следующим требованиям к операционной системе: версия для Android от 5.0 до 10.0, версия для iOS от 12 до 13.4.1 ДК может сделать Приложение совместимым с более новыми версиями операционных систем Android и iOS.

17. **МТС** означает юридические лица АО «РТК» (ОГРН 1027739165662) и ПАО «МТС» (ОГРН 1027700149124)
18. **Новое устройство** - это совершенно новое устройство того же производителя и модели, что и Устройство, или, если такое устройство недоступно в авторизованной сети продаж, новое устройство с техническими параметрами, схожими с поврежденным Устройством, где цвет, материал или элементы ограниченных серий не являются техническими параметрами. Также разрешено, в соответствии с политикой производителя, выдать устройство эквивалентное Новому в соответствии с авторизованными процессами обслуживания или восстановленное.
19. **Платежный агент** означает Общество с ограниченной ответственностью «СФ ЛАБС», основной государственный регистрационный номер 1157746272694.
20. **Ремонт** означает услугу по ремонту Дисплея, которая включена только в состав Услуги и осуществляется в соответствии с процедурой, описанной в настоящих Условиях.
21. **Услуга** означает услугу, предоставляемую Клиенту на основании Условий, описанных в § 7 настоящих Условий.  
Услуга не покрывает Ремонт Устройств, указанных в § 9 Условий, в частности, исправление физических дефектов Устройства, на которые распространяется Гарантия. Однако пользование Услугой никоим образом не ограничивает права Клиента в соответствии с Гарантией.
22. **Сервисный центр** означает центр по ремонту Устройств, который назначен ДК для оказания Ремонта.
23. **Договор оказания Услуги** означает договор, заключенный между Клиентом и ДК, в котором Клиент получает доступ к Услуге по Ремонту Устройства.
24. **Условия** означают настоящие Условия и положения Услуги.
25. **Процедура тестирования** — это отдельная проверка состояния Дисплея, выполняемая с помощью Мобильного приложения в соответствии с инструкциями, предоставленными в Мобильном приложении. После успешного завершения Процедуры тестирования Клиент может запросить активацию Услуги.
26. **Гарантия** означает подлинную письменную гарантию, предоставляемую изготовителем, импортером или дистрибьютором Клиенту на приобретаемое Устройство.
27. **Рабочие дни** означают каждый будний день, за исключением нерабочих и праздничных дней в России.

## § 2. Общие положения

1. Настоящие Условия определяют объем Услуги и условия ее предоставления. ДК предоставляет Услугу самостоятельно или посредством третьих лиц.

2. При активации Услуги Клиент обязан соблюдать Условия, в частности, Клиент должен платить фиксированную Стоимость услуги за каждый Расчетный период в течение всего Срока действия услуги.

3. Услуга оказывается на территории Российской Федерации, за исключением Калининградской области, Республики Крым и города федерального значения - Севастополь.

### **§ 3. Срок действия Услуги**

1. Клиент может начать пользоваться Услугой после успешного прохождения Процедуры тестирования и активации Услуги.

2. Срок действия Услуги начинается от даты ее активации, что подтверждается процедурой описанной в § 4 и длится до тех пор, пока она не будет деактивирована по причинам, указанным в § 6 ниже, но не может длиться дольше, чем 36 Расчетных периодов.

3. Услуга может предоставляться в отношении Устройств, приобретенных Клиентом, которые были произведены не позднее чем за 3 (три) года до даты активации Услуги.

### **§ 4. Активация услуги**

1. Услуга будет считаться активированной в соответствии с пунктом 4 ниже, после выполнения Клиентом следующих действий:

- 1) оплаты Стоимости первичной активации;
- 2) установки Мобильного приложения;
- 3) успешного прохождения Процедуры тестирования;
- 4) принятия Условий и положений Услуги в Мобильном приложении;
- 5) подтверждения, что экран не поврежден;
- 6) ввода данных в соответствующих формах;
- 7) согласия со всеми настоящими Условиями и положениями Услуги;
- 8) принятия Политики конфиденциальности;
- 9) ввода реквизитов банковской карты и предоставления согласия на списания Стоимости услуги с банковской карты.

2. Клиент выражает свое согласие с тем, что Плата за услугу в сумме 275,00 (двести семьдесят пять) руб. в месяц, включая НДС, по ставке, определенной законодательством, списывается с банковской карты Клиента за пользование Услугой, с момента истечения первоначального активационного срока (30 дней), в течение всего Срока предоставления Услуги. Плата за Услугу может изменяться один раз каждые три месяца. ДК уведомляет Клиента путем отправления SMS и/или новой версии настоящих Условий по электронной почте с новым размером Платы за Услугу за 30 (тридцать) календарных дней до ее введения. В этом случае Клиент может деактивировать услугу в течение 30 календарных дней.

3. В случае деактивации Услуги, повторная активация будет возможна не ранее, чем через 12 Расчетных периодов с даты активации Услуги. Повторная активация возможна, если Устройство не старше 3 (трех) лет.

4. Клиент будет проинформирован о факте подключения Услуги посредством текстового сообщения (SMS), e-mail и уведомления в Мобильном приложении.

### **§ 5. Приостановление Услуги**

1. В ситуации, когда у Клиента нет достаточной суммы денежных средств на банковской карте для списания Стоимости услуги, и, соответственно, Платежный агент не может снять Плату за услугу, Услуга будет приостановлена. Клиент будет проинформирован о приостановлении Услуги путем получения SMS сообщения от Платежного агента.

2. Такое приостановление означает, что Клиент больше не может пользоваться Услугой до тех пор, пока денежные средства не будут зачислены на банковскую карту и Стоимость услуги не

будет оплачена.

3. Клиент должен перевести средства на банковскую карту в течение 3 (трех) календарных дней, начиная с даты приостановления.

4. Если в течение 3 (трех) календарных дней, о которых идет речь выше, Платежный агент не сможет снять средства с банковской карты Клиента, Услуга будет деактивирована.

## **§ 6. Деактивация Услуги**

1. Клиент может запросить у ДК деактивировать Услугу в любое время, перейдя по ссылке, отправленной в SMS-сообщение от Платежного агента в момент активации Услуги и далее, в каждом SMS, при напоминании о планируемом списании Платы.

2. В случае запроса Клиента о деактивации Услуга будет деактивирована в последний день Расчетного периода, в котором Клиент сделал запрос о деактивации.

3. Услуга будет деактивирована в следующих случаях:

- 1) недостаточная сумма денежных средств на банковской карте для списания Стоимости услуги, и Клиент не смог пополнить банковскую карту до требуемой суммы в течение 3 (трех) календарных дней от даты приостановления как описано в §5 в пункте 4 настоящих Условий;
- 2) по запросу Клиента;
- 3) после истечения Срока действия Услуги.

4. В случаях, описанных в § 6, Клиент будет уведомлен о деактивации Услуги посредством SMS-сообщения от Платежного Агента.

5. В случае деактивации Услуги Клиент будет иметь право на повторную активацию Услуги после успешного прохождения Процедуры тестирования, но не ранее чем через 12 (двенадцать) месяцев с даты деактивации и если подключаемое Устройство не старше 3 (трех) лет.

6. После деактивации услуги Платежный агент прекратит списание Стоимости услуги с банковской карты Клиента.

7. Принимая настоящие Условия, Клиент подтверждает, что авансовый платеж (Стоимость первоначальной активации или Стоимость услуги), произведенный Клиентом за Услугу, не подлежит возврату в случае запроса Клиента на деактивацию Услуги в соответствии с пунктом 2 выше, а также в случае деактивации после приостановки Услуги.

## **§ 7. Объем услуги**

1. Лимит Ремонта – Клиент может воспользоваться одним Ремонтом Устройства в течение 12 (двенадцати) последовательных Расчетных периодов от даты активации Услуги.

2. Неиспользованный Лимит Ремонта не будет накапливаться для использования в течение следующих 12 (двенадцати) Расчетных периодов.

3. В соответствии с объемом Услуги, Клиенту будет предоставлено следующее:

- 1) Контакт-центр;
- 2) организация транспортировки Устройства в пределах Российской Федерации, за исключением Калининградской области, Республики Крым и города федерального значения Севастополь, в/из Сервисного центра;
- 3) возможность сообщить о Повреждении через Контакт-центр;
- 4) получение сообщений о Повреждении через Контакт-центр;
- 5) возможность отслеживания статуса Ремонта через Контакт-центр (по Рабочим дням с 09:00 до 18:00 по Московскому времени);
- 6) возможность использования Мобильного приложения и Диагностического приложения;
- 7) ремонт поврежденного Дисплея.

4. После обнаружения Сервисным центром любого повреждения, не включенного в объем Услуги, Клиенту будет предложено заплатить за дополнительный ремонт. ДК свяжется с Клиентом и предоставит предложение по оплате стоимости дополнительного ремонта.

5. В случае, если повреждения выходят за пределы объема Услуги, или если любые другие части Устройства (которые не покрываются Услугой) повреждены, все дополнительные затраты на ремонт, связанные с таким ремонтом, оплачиваются Клиентом на основании расчета, предоставляемого ДК Клиенту.
6. Если в результате любого Повреждения, которое выходит за рамки объема Услуги, восстановление функциональности Устройства невозможно, и Клиент отказывается платить за дополнительный ремонт, ДК не выполняет Ремонт. В такой ситуации Устройство будет отправлено Клиенту, и Лимит Ремонта не будет считаться исчерпанным.
7. Стоимость ремонта в случае Повреждения будет включать Стоимость ремонта Дисплея (то есть, стоимость запасных частей, используемых для ремонта Дисплея, а также стоимость ремонта Дисплея) и стоимость логистики.
8. В случае если Клиент уведомляет о Повреждении, но номер IMEI или S/N Устройства отличается от номеров, введенных в систему ДК в связи с предоставлением Клиенту Нового Устройства производителем или продавцом, как указано в § 7, подпункт 8 выше, Клиент будет обязан предоставить ДК доказательства факта замены Устройства: номер IMEI или S/N Нового Устройства.
9. Клиент будет обязан отправить такие доказательства факта замены Устройства в виде скан-копии соответствующего документа (акта приема-передачи и т.п.) на следующий адрес электронной почты: [screenprotect@digitalcaregroup.ru](mailto:screenprotect@digitalcaregroup.ru) в течение пяти (5) рабочих дней от даты уведомления Клиента компанией ДК об отличии номера IMEI.
10. В случае несоблюдения Клиентом в течение 5 Рабочих дней обязательства, изложенного выше в § 7, ДК расценивает, что данное устройство не является тем устройством, на котором была активирована Услуга.
11. Если устройство, отправленное Клиентом для Ремонта, не является тем, на котором была активирована Услуга, Клиент обязан покрыть затраты на транспортировку устройства в размере 1000 (тысячи) руб. Оплата производится в соответствии с процедурой, предоставленной ДК в случае такого инцидента.
12. Клиент имеет право уведомить ДК о Повреждении в течение срока действия Услуги. Обязательным условием для выполнения ремонта является наличие активной и оплаченной Услуги во время уведомления о Повреждении и следование Клиентом инструкциям в соответствии с § 8, изложенным ниже.
13. Ремонт Дисплея в рамках объема Услуги будет осуществляться с использованием новых или восстановленных (с восстановленными характеристиками) совместимых оригинальных запасных частей, использование которых не окажет влияния на права Клиента в соответствии с Гарантией изготовителя.
14. ДК несет ответственность перед Клиентом за надлежащее качество Услуги в соответствии с Гарантией ДК.
15. ДК не несет ответственности перед Клиентом в случае неправильного выполнения или невозможности выполнения Услуги в результате:
  - 1) любых действий или бездействия третьих лиц (в том числе, помимо прочего, оператором связи при предоставлении Клиенту услуг связи), не привлекаемых ДК к исполнению Договора перед Клиентом;
  - 2) дефектов Устройства, обнаруженных после авторизованного Ремонта (Ремонта как по Гарантии, так и производимого в авторизованном сервисном центре) и непосредственно связанных с Ремонтом;
  - 3) конструкционных или других дефектов Устройства, за которые несет ответственность изготовитель, импортер или дистрибьютор в соответствии с Гарантией производителя;
  - 4) обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), таких как пожары, ураганы, землетрясения, наводнения, эпидемии, другие природные или техногенные катастрофы, военные действия, чрезвычайное положение, гражданские беспорядки, забастовки, акты и действия государственных и муниципальных органов, которые непосредственно затрагивают способности Сторон выполнять обязательства в соответствии с настоящими

Условиями и которые не могут быть предвидены Сторонами;

- 5) отсутствия запасных частей по причинам зависящим от дистрибьютора или производителя;
- 6) отсутствия установленного Мобильного Приложения, что делает невозможным считывание и проверку ID Приложения;
- 7) различия между ID Приложения на устройстве, отправленном в Сервисный центр для проведения Ремонта и ID Приложения на Устройстве, полученном ДК в момент прохождения Клиентом Процедуры тестирования;
- 8) повреждения, когда Устройство не включается и невозможно проверить ID Приложения.

## § 8. График ремонта

1 ДК гарантирует выполнение Ремонта в течение четырнадцати (14) Рабочих дней после получения Устройства курьером от Клиента, включая выполнение Сервисным центром Ремонта Устройства и первой попытки курьерской доставки Устройства на место, указанное Клиентом.

2. В случае если Сервисный центр уведомляет об обнаружении любого повреждения, выходящей за пределы Услуги, Контакт-центр или Сервисный центр уведомят Клиента по электронной почте или по телефону о дополнительной стоимости ремонта такого повреждения. В этом случае Ремонт будет произведен только после уплаты Клиентом дополнительной стоимости ремонта. В противном случае Устройство будет отправлено Клиенту без Ремонта.

3. ДК не несет ответственности за неисполнение условий, указанных в пункте 1 выше, если:

- 1) при уведомлении о Повреждении Клиент не может предоставить всю информацию, которая должна быть включена в сообщение о Повреждении и описана в § 10 ниже;
- 2) Клиент предоставил неверные данные, указанные в § 10 настоящих Условий, при уведомлении о Повреждении;
- 3) при уведомлении о Повреждении Клиент не может указать адрес по которому нужно забрать Устройство и адрес Доставки после Ремонта или если оба указанных адреса ошибочны;
- 4) Клиент не снял все блокировки на Устройстве;
- 5) курьер не может найти Клиента по адресу и в назначенное время, указанное Клиентом и согласованное с Курьером для того, чтобы забрать Устройство или для обратной доставки Устройства;
- 6) Клиент не может предоставить номер IMEI в случаях, описанных в § 7, подпункт 9, и § 7, подпункт 10;
- 7) Клиент должен дополнительно оплатить ремонт, выходящий за объем Услуги;
- 8) запасные части, необходимые для выполнения Ремонта, недоступны по причинам, относящимся к дистрибьютору или изготовителю Устройства.

В указанных ситуациях сроки, указанные в § 8, пункт 1, будут продлены на время, необходимое для предоставления недостающей информации или устранения препятствий, изложенных в пунктах выше.

4. Клиент соглашается с тем, что для оказания Услуги необходима идентификация Клиента и Устройства и ДК в связи с этим может отклонить запрос Клиента на Ремонт Устройства, если Клиент в ходе Процедуры тестирования при помощи Мобильного приложения ввел неправильные данные, в частности: номер телефона, которые отличаются от действительных данных Клиента, или если Клиент передал Устройство в Сервисный центр без установленного Мобильного приложения или передал Устройство с ID Приложения отличным от записанного с системе ДК. В этих случаях ДК не может правильно идентифицировать Клиента и/или Устройство для целей Услуги. Такой отказ не считается нарушением обязательств со стороны ДК, и ДК не несет никакой ответственности в связи с этим.

5. Клиент соглашается с тем, что все запчасти, оставшиеся в результате Ремонта Устройства, переходят в собственность ДК.

## § 9. Исключения из Услуги

1. Повреждения Устройств, которые были модифицированы, переоборудованы или IMEI/ S/N которых был изменен, если только это изменение IMEI/ S/N не было вызвано заменой в соответствии с Гарантией или Ремонтом или заменой в пределах объема Услуги;
2. Повреждения Устройства, вызванные Ремонтом, который был выполнен любым лицом или пунктом ремонта, не сертифицированным/ не имеющим разрешения для осуществления такой деятельности, или вызванные в результате такого Ремонта;
3. Повреждения Устройства, чей номер IMEI/ S/N отличается от соответствующего номера полученного по окончании Процедуры тестирования, проведенной с использованием Мобильного приложения;
4. Повреждения, возникшие в результате проникновения любой жидкости;
5. Повреждения, за которые, согласно законодательству, несет ответственность продавец, изготовитель или любое другое лицо в соответствии с Гарантией;
6. Повреждение Устройств, которые не были сертифицированы для продажи на территории Российской Федерации и не сертифицированы РСТ;
7. Повреждения Устройств, которые были изменены, а также тех, которые имеют следы ремонта, выполненного неразрешенным сервисным центром (неоригинальные запасные части, поврежденные защитные этикетки, следы отвинчивания заводских винтов, следы припоя и т. д.), даже если это напрямую не влияет на появление Повреждения.
8. Приобретая Услугу, Клиент подтверждает согласие с настоящими Условиями и отдельно подтверждает, что:
  - 1) ДК не несет ответственность за безопасность и наличие любых данных, хранящихся на Устройстве,
  - 2) ДК не будет резервировать данные, хранящиеся на устройстве; следовательно, Клиент должен быть готов к частичной или полной утрате таких данных в результате диагностики или Ремонта,
  - 3) Клиент обязуется перенести данные, хранящиеся на Устройстве, на любой другой носитель до того, как Устройство будет доставлено в Сервисный центр для их защиты,
  - 4) ДК не несет ответственности за повреждение Устройства, произошедшие по вине Клиента (неправильное помещение в упаковку).
9. Услуга не покрывает следующие повреждения:
  - 1) ухудшение или постепенное ухудшение качества Устройства;
  - 2) любые дефекты поверхности или эстетические дефекты, включая царапины, вмятины, шероховатость, изменение цвета или любые другие дефекты, не влияющие на нормальную работу Устройства;
  - 3) повреждение любых аксессуаров, приобретенных вместе с Устройством таких как модемы, блоки управления, контроллеры, 3D-очки, наушники;
  - 4) повреждение, возникающие в результате дефектов материалов, использованных для изготовления Устройства, дефектов конструкции Устройства или любых других аналогичных дефектов, которые подпадают под исключительную ответственность изготовителя, импортера или дистрибьютора Устройства в соответствии с предоставляемой им Гарантией;
  - 5) повреждение, возникшие в результате несоблюдения обязательств, изложенных в инструкции по эксплуатации Устройства;
  - 6) повреждение Устройств, подвергшихся изменениям (включая изменения программного обеспечения на неавторизованный источник), восстановление или изменение номера IMEI/SN или невозможность считывания номера IMEI/SN, делающая невозможной идентификацию Устройства, за исключением случаев, когда изменение номера IMEI/SN происходит в результате обмена по гарантии изготовителя или в рамках гарантии, а также в результате ремонта в рамках Услуги.
10. Как упоминалось выше ДК может отказаться от Ремонта Устройства, если какие-либо



детали, необходимые для Устройства, недоступны.

11. ДК оставляет за собой право ссылаться на фотографии Дисплея Устройства, сделанные в ходе Процедуры тестирования, для дополнительного анализа наличия Повреждения Устройства до подключения Услуги. В случае обнаружения таких поломок ДК имеет право отказаться от предоставления Услуги.

## **§ 10. Инструкции для Клиента на случай Повреждения Устройства**

1. Для использования Услуги в случае Повреждения Клиент обязан связаться с ДК в течение пяти (5) рабочих дней с момента возникновения Повреждения, позвонив в Контакт-центр, и предоставить следующую информацию (далее - «Персональные данные клиента»):

- 1) адрес Клиента, где курьер будет забирать и куда он будет обратно доставлять Устройство, а также данные отправителя и получателя почты,
- 2) номер телефона Клиента, который может использоваться Контакт-центром для связи с Клиентом,
- 3) адрес электронной почты для связи с Клиентом,
- 4) название производителя, модели и IMEI или S/N устройства,
- 5) подтверждение разблокировки любых блокировок на Устройстве Клиентом для целей Технического осмотра или регистрации Устройства в системе производителя Сервисным центром,
- 6) другая информация, которая может быть запрошена ДК для целей Ремонта,
- 7) Данные Клиента, которые вводятся в Мобильное приложение в процессе Активационной процедуры, описанной в § 4 настоящих Условий.

2. После уведомления о Повреждении, Клиент должен:

- 1) Позвонить в Контакт-центр и назначить вывоз Устройства курьером в согласованное время и по адресу, указанному Клиентом;
- 2) Должным образом упаковать Устройство чтобы исключить дальнейшее повреждение при транспортировке Передача Устройства курьеру Клиентом оформляется путем подписания акта приема-передачи или иного документа по форме ДК;
- 3) Снять любые блокировки, установленные Клиентом на Устройстве до передачи Устройства в Сервисный центр;
- 4) Скопировать/перенести все данные, хранящиеся на устройстве перед отправкой устройства в Сервисный центр;
- 5) Извлечь SIM-карты, карты памяти и наклейки раурса с устройства перед отправкой в Сервисный центр;
- 6) Не удалять Мобильное Приложение.

## **§ 11. Ремонт**

1. В соответствии с объемом Услуги, ДК будет нести ответственность перед Клиентом за потерю или повреждение Устройства с момента получения его курьером по акту приема-передачи до момента обратной доставки Устройства Клиенту, если только Устройство не будет повреждено по какой-либо причине, связанной с Клиентом.

2. Если Сервисный центр обнаруживает повреждение, которое не входит в объем Услуги, и данное повреждение не дает возможности восстановить полную работоспособность Дисплея или Устройства, Сервисный центр или ДК проинформирует Клиента о стоимости ремонта такого повреждения, и Клиент решает, желает ли произвести такой ремонт и покрыть стоимость Ремонта в виде доплаты.

3. При отсутствии согласия на дополнительную оплату, указанную в п. 2, Клиент может в качестве альтернативы отремонтировать устройство самостоятельно и использовать Услугу для следующего Ремонта.

4. Во избежание каких-либо сомнений Сервисный центр или ДК не несут никакой

ответственности за безопасность или хранение данных, хранящихся на Устройстве, создание резервных копий или предоставление доступа к таким данным. Во избежание любых рисков потери данных Клиент по своему усмотрению защищает данные, находящиеся на Устройстве, путем копирования такого материала на любое другое устройство хранения данных до передачи Устройства курьеру для Ремонта.

5. В случае, если Ремонт экономически неэффективен (затраты на ремонт превышают стоимость Нового устройства), ДК предоставит Клиенту предложение по замене его Устройства на Новое устройство. В случае, если осуществить Ремонт невозможно по техническим причинам или из-за отсутствия запасных частей, необходимых для Ремонта, ДК предоставит Клиенту предложение по замене его Устройства на Новое устройство. Стоимость Нового устройства к уплате Клиентом будет уменьшена на предоставленную ДК стоимость Ремонта Дисплея.

6. Передача Нового оборудования Клиенту будет производиться на основании протокола приема-передачи. Протокол приема-передачи также будет содержать номер IMEI Устройства и Нового устройства. После передачи Нового устройства Клиенту, собственность на Устройство, переданного в ремонт, передается ДК.

7. Услуги, описанные в § 11 пункты 2 и 5, выполняются после того, как Клиент произвел доплату в порядке, согласованном с ДК.

8. В случае замены на Новое устройство Клиент доплачивает разницу между стоимостью Нового устройства и стоимостью Ремонта в объеме Услуги (согласно § 11 пункт 5).

## **§ 12. Обработка персональных данных**

1. Персональные данные Клиента будут обрабатываться только для целей Услуги в соответствии с настоящими Условиями, и будут храниться и использоваться в соответствии с действующими в настоящее время нормативными правовыми актами Российской Федерации о защите персональных данных.

2. ДК является оператором, обрабатывающим персональные данные Клиента в соответствии с настоящими Условиями.

3. Персональные данные, указанные в § 10, пункт 1, выше, предоставляются Клиентом на добровольной основе, но предоставление таких данных является обязательным условием для предоставления Услуги. Предоставляя персональные данные для активации Услуги в соответствии с § 4 настоящих Условий, Клиент выражает свое согласие на обработку персональных данных.

4. Клиент, чьи персональные данные обрабатываются, имеет право на доступ к данным, их обновление/изменение и удаление в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5. Клиент выражает свое согласие с тем, что ДК вправе обрабатывать персональные данные Клиента и поручать обработку персональных данных Клиентов компаниям Digital Care Group, Платежному агенту, АО «РТК», ПАО «МТС» и лицам, нанятым ДК, субподрядчиком, которые предоставляют курьерские услуги, почтовые, ИТ-услуги, в целях оказания Услуги Клиентам, а также лицам, имеющим право на доступ к персональным данным по закону, включая уполномоченные органы государственной власти, на основании их мотивированных запросов, в течение Срока действия Услуги. Действия с персональными данными Клиента в рамках их обработки в числе прочих: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ), обезличивание (псевдомизация, анонимизация), блокирование, удаление (деструктурирование, анонимизация), уничтожение персональных данных, совершаемые с использованием средств автоматизации или без использования таких средств.

6. Клиент обязан без промедления предоставить любые изменения в его персональных данных.

7. Полная информация о процессе обработки персональных данных доступна на сайте: [https://digitalcaregroup.ru/privacy\\_ru.pdf](https://digitalcaregroup.ru/privacy_ru.pdf).

### § 13. Заключительные положения

1. Любые жалобы, связанные с выполнением услуг в соответствии с объемом Услуг, оформляются в письменной форме и передаются в офис ДК по следующему адресу:

г. Москва, 117246 Научный проезд, дом 14А, строение 1; и отправляются в электронном виде на следующий адрес электронной почты [ru\\_complaints@digitalcaregroup.ru](mailto:ru_complaints@digitalcaregroup.ru).

2. Права Клиента в отношении Услуги действительны только в отношении Устройства, для которого Услуга была активирована в соответствии с § 4 выше.

3. Положения настоящих Условий доступны на русском языке и регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

4. В случае внесения любых изменений в Условия и положения Услуги, в том числе увеличения Платы за Услугу, Клиент будет уведомлен об этом не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты их вступления в силу, посредством предоставления Клиенту новой версии Условий по электронной почте Клиента, указанной им при активации Услуги, и в этом случае Клиент оставляет за собой право приостановить действие Услуги в момент, когда вступает в силу такая новая версия Условий.

5. Принимая настоящие Условия, Клиент признает, что полная предоплата, произведенная Клиентом за услугу, не подлежит возврату в случае отказа от Договора на обслуживание до истечения 12 (двенадцати) Расчетных периодов. Настоящим Клиент соглашается с тем, что сумма полной предоплаты составляет компенсацию расходов ДК, понесенных в связи с предоставлением Услуги.

6. Принимая настоящие Условия, Клиент заверяет ДК, что до подключения Услуги:

- 1) Устройство ввезено на территорию Российской Федерации с соблюдением законодательства Евразийского экономического союза и Российской Федерации, надлежащим образом уполномоченным на это производителем лицом (дистрибьютором, продавцом или иным импортером);
- 2) получены все необходимые подтверждения соответствия Устройства для его обращения территории Российской Федерации (сертификаты соответствия и т.д.);
- 3) Устройство не подвергалось изменению и/или ремонту, выполненному неавторизованным производителем сервисным центром;
- 4) Устройство не имеет Повреждений;
- 5) не имеется каких-либо других обстоятельств, которые влекут отказ в Ремонте Устройства авторизованным производителем сервисным центром.

Клиент соглашается с тем, что указанные выше заверения Клиента имеют существенное значение для ДК.

В случае, если данные заверения Клиента окажутся недостоверными, ДК вправе отказать в предоставлении Услуги из-за невозможности ее предоставления, обязательства ДК по предоставлению Услуги в отношении Устройства прекращаются, и Клиент соглашается с тем, что Клиент не вправе требовать возврата Платы за Услугу, уплаченной Клиентом к моменту такого прекращения, и соответствующая сумма удерживается ДК в качестве компенсации убытков в соответствии со статьями 416, 431.2. и 781 Гражданского кодекса Российской Федерации.

7. Клиент подтверждает, что до принятия настоящих Условий он ознакомился с описанием программы, требованиями к системно-аппаратной платформе и другой информацией, относящейся к программному обеспечению. Клиент подтверждает, что во время принятия данных Условий ему известно, что возврат и / или обмен прав на использование программного обеспечения не предусмотрен законодательством Российской Федерации.