Программа «ПРЕМИУМ СЕРВИС» для P40 lite/P40 lite E

1. Программа «ПРЕМИУМ СЕРВИС» действует на территории Республики Беларусь.

2. Список устройств, подпадающих под условия Программы «ПРЕМИУМ СЕРВИС»:

1	HUAWEI P40 lite, модель JNY-LX1
2	HUAWEI P40 lite E, модель ART-L29

3. Программа «ПРЕМИУМ СЕРВИС» для P40 lite/P40 lite E включает следующие услуги:

3.1 90 дней дополнительного сервисного обслуживания

3.1.1 Дополнительные 90 дней сервисного обслуживания начинаются после истечения основного гарантийного срока (1 год), установленного производителем, и дают право на устранение производственных недостатков устройства в Авторизованных Сервисных Центрах (далее – АСЦ), перечень которых указан на веб-сайте https://consumer.huawei.com/by/support/service-center/, на условиях, изложенных в гарантийном талоне, без взимания платы за работу и запасные части. В соответствии с условиями Программы аксессуары, поставляемые в комплекте (в коробке) с основным устройством, такие как адаптер питания, наушники, кабель и любые другие аксессуары, не участвуют в Программе.

3.1.2 Сервисное обслуживание в рамках данной Услуги не осуществляется в следующих случаях:

a. если неисправность возникла из-за нарушений правил пользования устройством, в результате механических повреждений, попадания жидкости,

b. если неисправность возникла вследствие неквалифицированного ремонта, установки неоригинальных запасных частей,

c. если неисправность возникла вследствие модификации или переустановки предустановленного программного обеспечения,

d. если дефект вызван естественным износом изделия в результате нормальной эксплуатации; под естественным износом также понимается снижение емкости батареи в пределах 20% от первоначальной,

е. если серийный или IMEI-номер изделия изменены или не читаемы.

3.1.3 Перед обращением в АСЦ создайте резервную копию и удалите все имеющиеся личные данные, отключите блокировки устройства и осуществите выход из учетной записи Huawei ID. Huawei не несет ответственность за утерю данных в процессе сервисного обслуживания.

3.1.4 Потребитель не вправе требовать от продавца получения денежного эквивалента вместо замены поврежденного элемента смартфона в рамках данной Услуги. Какие-либо денежные выплаты потребителю не производятся.

3.1.5 Временные сроки по замене поврежденного элемента устройства ограничиваются только наличием/отсутствием запчастей для восстановления работоспособности устройства. Время ремонта для каждого конкретного случая потребитель может уточнить, обратившись непосредственно в АСЦ.

3.2 Защита от механических повреждений передней панели Вашего смартфона

3.2.1 Процедура участия в услуге «Защита от механических повреждений передней панели»:

3.2.1.1 Услуга действует в течение **30 дней** с момента совершения покупки оборудования в официальных офисах продаж мобильных операторов и розничных сетей на территории Республики Беларусь.

3.2.1.2 Единожды в период **30 дней** с момента совершения покупки и соответственно действия программы «ПРЕМИУМ СЕРВИС» при возникновении механических повреждений передней панели (к передней панели относятся следующие детали - сенсорное стекло, дисплей), потребитель имеет право обратиться в офисы продаж мобильных операторов, розничных сетей либо АСЦ с гарантийным талоном и документом, подтверждающим покупку, для проведения ремонта смартфона без взимания платы за запасные части. Необходимо будет оплатить только услугу по замене запасных частей, в соответствии с прейскурантом услуг АСЦ, посредством авансового платежа при сдаче устройства либо во время выдачи устройства, путём оплаты через ЕРИП.

Инструкция для оплаты услуги с помощью ЕРИП:

1. Выберите последовательно пункты:

- Система "Расчет" (ЕРИП) - Обустройство дома, Бытовые услуги - Ремонт техники и инструмента
- г. Минск - Кенфордбел - Ремонт аппаратуры

2. Введите номер заказа

3. Проверьте корректность информации

4. Подтвердите платеж

5. Предоставьте продавцу документ, подтверждающий факт оплаты

6. Получите отремонтированное устройство.

3.2.1.3 Контактные данные АСЦ:

Центр Сервисного Обслуживания HUAWEI

Адрес: Республика Беларусь, г. Минск, пр. Независимости, 53

+375 29 334-09-09

3.2.1.4 В целях определения причин возникновения недостатка, АСЦ обязан провести бесплатную диагностику смартфона.

3.2.1.5 В случае механических повреждений передней панели услуга предоставляется **единожды** на каждый купленный смартфон, при этом смартфон в дальнейшем подлежит официальному гарантийному обслуживанию.

3.2.1.6 Механическими повреждениями считаются случайные повреждения сенсорного стекла, дисплея смартфона, которые препятствуют его дальнейшему использованию по целевому назначению.

3.2.1.7 Услуга не предоставляется в следующих случаях:

- при наличии механических повреждений других деталей
- при «косметических» повреждениях внешнего вида смартфона (сколы, царапины на экране, боковых поверхностях), а также любых неисправностях, подпадающих под гарантийные условия производителя;
- если повреждения или неисправности возникли в результате разборки, ремонта или любых доработок и модификаций лицами, не уполномоченными на проведение работ;
- если оборудование имеет следы воздействия влаги или повышенной температуры.

3.2.1.8 Потребитель не вправе требовать от продавца получения денежного эквивалента вместо замены поврежденного элемента смартфона в рамках дополнительной бесплатной программы «ПРЕМИУМ СЕРВИС». Какие-либо денежные выплаты потребителю не производятся.

3.2.1.9 Временные сроки по замене поврежденного элемента смартфона ограничиваются только наличием/отсутствием запчастей для восстановления работоспособности смартфона. Время ремонта для каждого конкретного случая потребитель может уточнить, обратившись непосредственно в АСЦ.

3.3 Сервис от Дома до Дома для г. Минск

3.3.1 Процедура участия в услуге «Сервис от Дома до Дома для г. Минск»:

3.3.1.1 Данная услуга позволяет потребителю при обнаружении неисправности в смартфоне, сдать его в ремонт и получить обратно, не выходя из дома, лишь позвонив по одному из номеров контакт-центра АСЦ.

3.3.1.2 Для заказа данной услуги потребителю необходимо:

- позвонить по одному из номеров контакт-центра АСЦ – 8 033 300 09 09, 8 025 900 09 09, 8 029 334 09 09 или 8 017 336 36 09 по будним дням с 9.00-18.00;

- сообщить ФИО, модель, неисправность, IMEI-код и дату покупки оборудования;

- обсудить со специалистом контакт-центра АСЦ адрес доставки и время выезда курьера;

- дождаться курьера и передать ему смартфон.

3.3.1.3 Сроки ремонта оговариваются в день оформления, поскольку зависят от наличия запасных частей на складе.

3.3.1.4 Приехав к потребителю по указанному адресу, курьер оформит необходимые документы, с указанием первичной причины поломки (со слов потребителя), даты получения телефона и информации о предоставлении услуг АСЦ.

Обращаем ваше внимание, что курьер не является инженером АСЦ и не обладает необходимым знаниями по ремонту мобильных устройств. Поэтому не сможет дать консультацию, выполнить диагностику или отремонтировать устройстве на месте.

3.3.1.5 В случае отсутствия потребителя в указанном месте и в назначенное время, услуга считается предоставленной и в дальнейшем невозможной для указанного в заявке IMEI-кода.

3.3.1.6 Как только оборудование будет отремонтировано, специалист контакт-центра АСЦ свяжется с потребителем, для согласования времени и места встречи для передачи курьером исправного оборудования.

3.3.1.7 В случае обнаружения повреждений, влекущих снятие оборудования с гарантийного обслуживания, специалист контакт-центра АСЦ свяжется с потребителем для согласования дальнейшего платного негарантийного ремонта.

3.3.1.8 Радиус действия услуги: в пределам МКАД г. Минск.

3.3.1.9 Услуга предоставляется **многократно** в течение гарантийного периода на оборудование (1 год + 90 дней дополнительного сервисного обслуживания).

4. Программа предоставляется только для устройств, купленных официально в официальных офисах продаж мобильных операторов и розничных сетей на территории Республики Беларусь.

5. Компания Huawei оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила либо в любой момент прекратить действие данной программы, с уведомлением участников через веб-сайт компании Huawei (www.huawei.by) или партнера компании Huawei или СМИ.