

**FAQ «RADAR Screen»**

# **Услуга «RADAR Screen»**

**Часто задаваемые вопросы**

## FAQ “RADAR Screen”

1.	УСЛУГА «	3
2.	ПРЕИМУЩЕСТВА УСЛУГИ «	3
3.	СТОИМОСТЬ УСЛУГИ «	3
4.	ЧТО ТАКОЕ СЕРТИФИКАТ НА РЕМОНТ УСТРОЙСТВА	4
5.	КАК ПОДКЛЮЧИТЬ УСЛУГУ «	4
6.	ЧТО ЗНАЧИТ ДИАГНОСТИЧЕСКОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ?	4
7.	КАКОЙ ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ УСЛУГИ?	5
8.	ЧТО ДЕЛАТЬ В СЛУЧАЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ?	5
9.	ДЛЯ ЧЕГО НЕОБХОДИМ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ?	5
10.	ПОВРЕЖДЕНИЯ, НА КОТОРЫЕ РАСП	6
11.	ГАРАНТИЯ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ	7
12.	ДОСТАВКА УСТРОЙСТВА В СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР	7
13.	СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РЕМОНТА	8
14.	ЕСЛИ СТОИМОСТЬ РЕМОНТА ПРЕВЫШАЕТ СУММУ СЕРТИФИКАТА НА РЕМОНТ	9
15.	ЕСЛИ РЕМОНТ НЕВОЗМОЖЕН	9
16.	ОТКАЗ ОТ РЕМОНТА	9
17.	ОГРАНИЧЕНИЯ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ	10
18.	В КАКИХ СЛУЧАЯХ ВАМ ВЕРНУТ ОПЛАЧЕННЫЕ ЗА УСЛУГУ ДЕНЬГИ?	10
19.	ЕСЛИ НЕ БЫЛО ПОВРЕЖДЕНИЙ	10
20.	МОЖНО ЛИ ИСПОЛЬЗОВАТЬ УСЛУГУ НА НЕСКОЛЬКИХ ТЕЛЕФОНАХ?	11
21.	ДЕАКТИВАЦИЯ УСЛУГИ	11

## FAQ «RADAR Screen»

### 1. УСЛУГА «RADAR Screen»

«RADAR Screen» - услуга, которая, обеспечивает ремонт или замену экрана (дисплейного модуля или его элемента) при повреждении. Ремонт происходит в авторизованных центрах, расположенных во всех крупнейших городах России, поэтому вы можете быть уверены в соблюдении сроков и качества ремонта.

---

### 2. ПРЕИМУЩЕСТВА УСЛУГИ «RADAR Screen»

- ✓ Гарантированная замена экрана при выполнении условий Пользовательского соглашения и Правил предоставления услуги
- ✓ Стоимость ремонта всегда превышает стоимости самой подписки.
- ✓ Простая и удобная активация услуги и подписание договора он-лайн.
- ✓ Разбивка годового платежа на части.
- ✓ Быстрая диагностика и ремонт экрана.

---

### 3. СТОИМОСТЬ УСЛУГИ «RADAR Screen»

Списание средств за пользование Услугой происходит с личного банковского счета Пользователя единовременным платежом за весь срок действия Услуги (один год).

Для совершения платежа для оплаты Услуги Пользователь указывает номер банковской карты, срок ее годности, CVV-код, а также принимает оферту системы, принимающей платежи. В случае успешной оплаты Услуги Пользователь получает уведомление (посредством SMS-сообщения и/или e-mail) о подключении Услуги.

- ✓ Тариф СТАНДАРТ – 2500 Рублей/год
  - ✓ Тариф ПРЕМИУМ – 3500 Рублей/год.
  - ✓
-

## FAQ “RADAR Screen”

### 4. ЧТО ТАКОЕ СЕРТИФИКАТ НА РЕМОНТ УСТРОЙСТВА

СЕРТИФИКАТ - это документ, подтверждающий право на ремонт и/или замену дисплейного модуля вашего смартфона в нашем сервис-центре при соблюдении условий пользовательского соглашения и правил предоставления услуги. Максимальная сумма ремонта в рамках данного сертификата, для каждого смартфона устанавливается в размере

- для тарифа СТАНДАРТ 17 000 (семнадцать тысяч) российских рублей.

- для тарифа ПРЕМИУМ 35 000 (тридцать пять тысяч) российских рублей

---

### 5. КАК ПОДКЛЮЧИТЬ УСЛУГУ «RADAR Screen»?

Для подключения услуги, нужно загрузить и установить приложение из App Store или Google Play. С помощью приложения вы сможете проверить свой экран, заполнить регистрационную форму, и передать заявку на подключение услуги. Заявка на подключение будет обработана не более чем за 24 часа, после чего, вам поступит уведомление о статусе подключения услуги.

---

### 6. ЧТО ИЗ СЕБЯ ПРЕДСТАВЛЯЕТ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ “RADAR Screen”?

Бесплатное мобильное приложение для смартфонов, которое используется для проверки экрана устройства. Приложение доступно для загрузки в: App Store или Google Play.

Смартфон, на котором будет запускаться приложение, должен отвечать техническим требованиям для операционных систем:

- ✓ Android версии от 4.1;

## FAQ “RADAR Screen”

- ✓ IOS в версии от 9.

---

### 7. КАКОЙ ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ УСЛУГИ?

Срок действия услуги – 12 месяцев с момента активации, с автоматической пролонгацией при отсутствии обращений за ремонтом. На протяжении данного периода ремонтом устройства можно будет воспользоваться 1 раз. После осуществления ремонта услугу рекомендуется подключить заново.

---

### 8. ЧТО ДЕЛАТЬ В СЛУЧАЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ?

В случае повреждения дисплея необходимо обратиться в Службу поддержки по номеру 8 800 200 90 08 в течение 7 дней с момента возникновения повреждения;

Загрузить копии документов в Личный кабинет, ссылку на который вы получаете в Email-сообщении после обращения.

Список документов:

- ✓ Фотографию чека на покупку Устройства или упаковки к нему (при наличии таковых);
- ✓ Фото поврежденного устройства.

После подтверждения заявки на ремонт, вы можете доставить и получить устройство в сервисном центре лично. Адреса и контакты Сервисных центров предоставляются оператором Службы поддержки.

**Обращаем Ваше внимание, что для того, чтобы сотрудник Сервис-центра, мог принять телефон в ремонт, Вам необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт).**

**Возврат Устройства после ремонта, осуществляется лично в руки в Сервис-центре, тому пользователю, который передал телефон на ремонт, при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт).**

## FAQ “RADAR Screen”

### 9. ДЛЯ ЧЕГО НЕОБХОДИМ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ?

---

Личный кабинет пользователя необходим для:

- ✓ просмотра информации о личных данных пользователя,
  - ✓ просмотра информации по подключенному устройству и типу подписки,
  - ✓ просмотра оплаченной суммы за услугу,
  - ✓ отслеживания статуса выполнения заявки на ремонт и суммы доплаты при необходимости,
  - ✓ загрузки фото телефона и документов в случае повреждения дисплея,
  - ✓ для осуществления оплаты за услугу.
- 

### 10. ПОВРЕЖДЕНИЯ, НА КОТОРЫЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ УСЛУГА

Ремонт осуществляется в таких случаях:

- механическое воздействие (сколы и трещины на стекле дисплея, нарушающие работу экрана и/или дисплейного модуля, целиком);
- тепловое воздействие;
- электромагнитное воздействие;
- воздействие жидкости;

Сертификатом можно воспользоваться при условии наличия активной подписки и оплаты за полный период действия услуги (12 месяцев).

---

## FAQ “RADAR Screen”

### 11. УСЛУГА НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ

Ремонт не распространяется на следующие неисправности:

- ✓ природный износ дисплейного модуля устройства;
- ✓ эстетические дефекты дисплейного модуля: вмятины, потертости, стирание лакокрасочного покрытия и другие повреждения, которые не влияют на функционирование дисплейного модуля;
- ✓ неисправности, которые возникли в результате дефектов материалов или конструктивных дефектов Устройства, возникшие в результате несоблюдения инструкций по использованию устройства рекомендуемых изготовителем;
- ✓ неисправность устройства, которая возникла в результате изменения номера IMEI устройства;
- ✓ если неисправность устройства была вызвана в результате ремонта лицом или компанией, не авторизованных для такого Ремонт
- ✓ повреждения, за которые несет ответственность производитель или поставщик устройства в рамках гарантийных обязательств по данному устройству.

А также в следствие:

- ✓ Противоправных действий третьих лиц, нацеленных на повреждение устройства;
- ✓ Умышленных действий Клиента, нацеленных на нанесение ущерба;
- ✓ Самовозгорания устройства;
- ✓ Обработки устройства химическими веществами;
- ✓ Радиоактивного облучения.

---

### 12. ДОСТАВКА УСТРОЙСТВА В СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ РЕМОНТА И ОБРАТНО

## FAQ “RADAR Screen”

В случае повреждения устройства необходимо обратиться в нашу службу поддержки по номеру 8 800 200 90 08. После фиксации заявки на ремонт необходимо самостоятельно либо с использованием услуг курьерской службы передать устройство в Сервисный центр на диагностику.

При использовании услуг курьерской службы стоимость доставки Устройства в сервисный центр Сервис-партнера и обратно Пользователю вычитается из суммы Сертификата.

После завершения ремонта/диагностики устройство можно забрать в том же Сервисном центре/либо с помощью курьерской доставки.

**Обращаем Ваше внимание, что для того, чтобы сотрудник Сервис-центра, мог принять телефон в ремонт, Вам необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт).**

**Возврат Устройства после ремонта, осуществляется лично в руки в Сервис-центре, тому пользователю, который передал телефон на ремонт, при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт).**

---

### 13. СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РЕМОНТА

Ремонт Дисплея осуществляется сервисным центром в срок, не более 7 календарных дней с момента получения устройства.

Компания не несет ответственности за несоблюдение сроков, если:

- Вы не предоставили всю необходимую информацию сотруднику сервисного центра либо оператору Службы поддержки;
- Вы не обеспечили к нему доступ (пароль или др. блокировка устройства);
- Вы предоставили неправдивую информацию в момент обращения;
- Обращение лица, не имеющего права пользования устройством;
- Форс-мажорные обстоятельства.

Ремонт устройства проводится с использованием оригинальных запчастей или аналогичными запчастями применяемым изготовителем телефонов, не ухудшающих основные характеристики устройства и не приводящих к нарушению требований безопасности;



## FAQ “RADAR Screen”

Если ремонт в назначенные сроки не возможен и переносится, сотрудник сервисного центра обязан проинформировать о перенесении сроков и согласовать их смещение с вами. Максимальный срок ремонта не может превышать 45 дней с момента доставки устройства в Сервисный центр.

---

### **14. ЕСЛИ СТОИМОСТЬ РЕМОНТА ПРЕВЫШАЕТ СУММУ СЕРТИФИКАТА НА РЕМОНТ**

В случае, если стоимость ремонта превышает максимальную сумму сертификата на ремонт, сотрудник Провайдера услуги, связывается с вами и информирует о деталях диагностики, в том числе о необходимой сумме доплаты для осуществления ремонта. Данную сумму необходимо доплатить Сервисному центру. Решение о продолжении ремонта принимаете вы.

---

### **15. ЕСЛИ РЕМОНТ НЕВОЗМОЖЕН**

В случае если, после диагностики устройства, выяснилось, что ремонт и/или замена дисплейного модуля смартфона в случае его поломки или выхода из строя по иным причинам, невозможна, вам возвращаются денежные средства, уплаченные за пользование услугой в полном объеме в течение 10 (десяти) дней с момента получения Провайдером заявления от вас.

---

### **16. ОТКАЗ ОТ РЕМОНТА**

Если вы отказываетесь от ремонта в Сервисном центре без объективных причин, но при этом ремонт возможен, это приравнивается к использованию Сертификата на сумму диагностики устройства. В таком случае никакие другие выплаты не производятся. В случае если, неисправность Дисплейного модуля вызвана повреждением, которое не покрывается услугой, сотрудник Провайдера услуги связывается с вами и информирует об этом. В таком случае, ремонт и какие-либо выплаты не производятся.

---

## FAQ “RADAR Screen”

### 17. ОГРАНИЧЕНИЯ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ

- ✓ Ремонт может быть осуществлен только при условии оплаты стоимости услуг за 12 месяцев. В случае, если Клиент подключил ежемесячную или ежедневную подписку, доплату за 12-ти месячный период можно произвести с помощью функционала реализованного в Личном кабинете абонента.
  - ✓ Сумма выплаты на ремонт не может превышать сумму сертификата на ремонт, который, предоставляется в рамках тарифа услуги.
- 

### 18. В КАКИХ СЛУЧАЯХ ВАМ ВЕРНУТ ОПЛАЧЕННЫЕ ЗА УСЛУГУ ДЕНЬГИ?

Возврат средств производится, по результатам диагностики в следующих случаях:

- ✓ Отсутствие необходимых запасных частей;
  - ✓ Срок ремонта превышает 45 рабочих дней.
- 

### 19. ЕСЛИ НЕ БЫЛО ПОВРЕЖДЕНИЙ

Неиспользованный лимит Сертификата не переходит на следующий 12-ти месячный период пользования услугой.

Сумма, на которую выполняется ремонт, иногда может быть меньше, чем максимальная сумма Сертификата. В таком случае ремонт будет предоставлен на ту сумму, которая необходима, но не более максимальной суммы Сертификата - 17 000 рублей. При этом разница между суммой ремонта и суммой Сертификата не возвращается и не переходит на новый 12-месячный период.

---

## FAQ “RADAR Screen”

### **20. МОЖНО ЛИ ИСПОЛЬЗОВАТЬ УСЛУГУ НА НЕСКОЛЬКИХ ТЕЛЕФОНАХ?**

Нет. Услуга может быть подключена только на один уникальный номер телефона и один уникальный номер устройства (IMEI). Невозможно подключить новый номер IMEI к номеру, на котором уже подключена услуга. Также нельзя подключить устройство с номером IMEI, на котором уже подключена услуга к другому номеру телефона.

---

### **21. ДЕАКТИВАЦИЯ УСЛУГИ**

Отключение Услуги осуществляется Пользователем самостоятельно в Личном кабинете Пользователя.

---