



## Программа «ПРЕМИУМ СЕРВИС»

1. Программа «ПРЕМИУМ СЕРВИС» действует на территории Республики Беларусь.
2. Программа «ПРЕМИУМ СЕРВИС» действует с 17.07.2015.
3. Программа «ПРЕМИУМ СЕРВИС» включает две услуги:

### 3.1 Дополнительную бесплатную гарантию от механических повреждений передней панели Вашего смартфона

3.1.1. Процедура участия в услуге «Дополнительная бесплатная гарантия от механических повреждений передней панели»:

3.1.1.1 Действие услуги «Дополнительная бесплатная гарантия от механических повреждений передней панели Вашего смартфона» составляет 30 дней с момента совершения покупки оборудования в официальных офисах продаж мобильных операторов и розничных сетей на территории Республики Беларусь.

3.1.1.2 Список оборудования, подпадающего под условия услуги:

|    |                                      |
|----|--------------------------------------|
| 1  | HUAWEI MATE 8, модель HUAWEI NXT-L29 |
| 2  | HUAWEI MATE 9, модель MHA-L29        |
| 3  | HUAWEI P8, модель HUAWEI GRA-UL00    |
| 4  | HUAWEI P9, модель EVA-L19            |
| 5  | HUAWEI P10, модель VTR-L29           |
| 6  | HUAWEI P10 Plus, модель VKY-L29      |
| 7  | HUAWEI P20, модель EML-L29           |
| 8  | Huawei P20 Pro, модель CLT-L29       |
| 9  | Huawei P30, модель ELE-L29           |
| 10 | Huawei P30 Pro, модель VOG-L29       |
| 11 | HUAWEI Nova 5t, модель YAL-L21       |

3.1.1.3 Единожды в период первых 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 офис продаж оператора, розничных сетей либо авторизованный сервисный центр (далее – АСЦ) с гарантийным талоном и документом, подтверждающим покупку, для проведения бесплатного ремонта смартфона.

#### 3.1.1.4 Контактные данные АСЦ:

Центр сервисного обслуживания HUAWEI

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

Телефоны: +375 17 336 36 09, +375 (29) 334 09 09, +375 33 300-09-09, +375 25 900-09-09

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

3.1.1.6 В случае механических повреждений передней панели услуга предоставляется единожды на каждый купленный смартфон, при этом смартфон снимается с дальнейшего гарантийного обслуживания, при этом компания Huawei бесплатно восстанавливает полную работоспособность смартфона и возвращает его потребителю, чтобы потребитель и в дальнейшем мог им пользоваться.

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

3.1.1.8 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.

3.1.1.9 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.

3.1.1.10 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.

## 3.2 Сервис от Дома до Дома за 24 часа

3.2.1. Процедура участия в услуге «Сервис от Дома до Дома за 24 часа»:

3.2.1.1 Данная услуга позволяет потребителю при обнаружении неисправности в смартфоне в течение гарантийного периода, сдать его в ремонт, не выходя из дома, лишь позвонив в Службу поддержки Huawei и предъявив официальный гарантийный талон Специалисту. Специалист приедет лично к потребителю, продиагностирует оборудование и при подтверждении неисправности, являющейся гарантийным случаем, заберет его для проведения ремонта. Исправное оборудование будет готово к возврату уже на следующий рабочий день.

3.2.1.2 Для заказа данной услуги потребителю необходимо:

- позвонить в Службу поддержки Huawei по бесплатному номеру 8-8200-011-05-57 по будним дням с 9.00-18.00;

- сообщить неисправность, IMEI-код, дату покупки оборудования, контактные данные, ориентировочное время для вызова специалиста;

- дождаться специалиста и передать ему смартфон.

3.2.1.3 В случае не подтверждения неисправности Службой поддержки Huawei, услуга не предоставляется при данном обращении.

3.2.1.4 В случае не подтверждения неисправности специалистом при потребителе или в условиях АСЦ, услуга считается предоставленной.

3.2.1.5 В случае отсутствия потребителя в указанном месте и в назначенное время, услуга считается предоставленной.

3.2.1.6 Как только оборудование будет отремонтировано, специалист АСЦ свяжется с потребителем, для согласования времени и места встречи для передачи исправного оборудования.

3.2.1.7 В случае обнаружения повреждений, влекущих снятие оборудования с гарантийного обслуживания, АСЦ свяжется с потребителем для согласования дальнейшего платного не гарантийного ремонта.

3.2.1.8 Услуга предоставляется в пределах внутренних границ МКАД г. Минска.

3.2.1.9 Услуга предоставляется единожды в течение гарантийного периода на оборудование (1 год).

3.2.1.10 Список оборудования, подпадающего под условия услуги:

|    |                                      |
|----|--------------------------------------|
| 1  | HUAWEI MATE 8, модель HUAWEI NXT-L29 |
| 2  | HUAWEI MATE 9, модель MHA-L29        |
| 3  | HUAWEI P8, модель HUAWEI GRA-UL00    |
| 4  | HUAWEI P9, модель EVA-L19            |
| 5  | HUAWEI P10, модель VTR-L29           |
| 6  | HUAWEI P10 Plus, модель VKY-L29      |
| 7  | HUAWEI P20, модель EML-L29           |
| 8  | Huawei P20 Pro, модель CLT-L2        |
| 9  | Huawei P30, модель ELE-L29           |
| 10 | Huawei P30 Pro, модель VOG-L29       |
| 11 | HUAWEI Nova 5t, модель YAL-L21       |

4. Услуга 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](http://www.huawei.by)) или партнера компании Huawei или СМИ.