



ПРЕМИУМ СЕРВИС+

Программа «ПРЕМИУМ СЕРВИС+»

1. Программа «ПРЕМИУМ СЕРВИС+» действует на территории Республики Беларусь.
2. Программа «ПРЕМИУМ СЕРВИС+» действует с 29.02.2020.
3. Список устройств, подпадающих под условия Программы «ПРЕМИУМ СЕРВИС+»:

1	HUAWEI MATE 30 Pro, модель LIO-L29
2	HUAWEI P40 Pro, модель ELS-NX9
3	HUAWEI P40, модель ANA-NX9

4. Программа «ПРЕМИУМ СЕРВИС+» включает следующие услуги:

4.1 1 год дополнительного сервисного обслуживания

4.1.1 Дополнительный 1 год сервисного обслуживания начинается 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.

4.1.2 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,

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

4.1.3 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.

4.1.4 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.

4.1.5 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.

4.2 Защита от механических повреждений передней панели Вашего смартфона

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

4.2.1.1 Услуга действует в течение **90 дней** с момента совершения покупки оборудования в официальных офисах продаж мобильных операторов и розничных сетей на территории Республики Беларусь.

4.2.1.2 Единожды в период **90 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.

4.2.1.3 Контактные данные АСЦ:

Центр Сервисного Обслуживания HUAWEI

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

+375 29 334-09-09

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

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

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

4.2.1.7 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.

4.2.1.8 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.

4.2.1.9 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.

4.3 Сервис от Дома до Дома

4.3.1 Процедура участия в услуге «Сервис от Дома до Дома»:

4.3.1.1 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.

4.3.1.2 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.

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

4.3.1.4 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 устройство на месте.

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

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

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

4.3.1.8 Радиус действия услуги: все города Республика Беларусь, включая Минск.

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

4.4 Бесплатная защитная пленка на экран

4.4.1 В течение двух лет с момента покупки оборудования потребитель имеет права **единожды** воспользоваться услугой по бесплатному нанесению защитной пленки на экран смартфона.

4.4.2 Обратиться за услугой потребитель может по следующим адресам:

- Центр Сервисного Обслуживания HUAWEI:

Адрес: Республика Беларусь, г. Минск, пр. Независимости, 53, +375 29 334-09-09

- BrandShop Huawei:

Адрес: Республика Беларусь, г. Минск, ул. Притыцкого, 156 (1й этаж, ТЦ Green City), +375 44-5700241,
+375 740-7409101

Адрес: Республика Беларусь, г. Минск, ул. Денисовская, 8 (1й этаж, ТЦ Корона Сити), +375 44-5700277

4.5 Выделенная линия Службы поддержки клиентов

4.5.1 Специально для обладателей устройств Mate 30 Pro и P40 серии организована выделенная линия Службы поддержки клиентов.

4.5.2 Для пользования услугой:

- наберите 8-8200-011-0557

- выберите пункт голосового меню #1 «Если Вы обладатель устройства Mate и P серии, за исключение моделей Lite, нажмите 1»

- задайте интересующий Вас вопрос

Звонок бесплатный с городских и мобильных телефонов.

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

6. 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.