

Изпълнител на "SMARTCARE" **Случайно счупване и намокряне:**

**"ДЖЕЙ ЕЙ КЕЙ ДИДЖИТАЛ СЪРВИСИЗ" ЕООД**, град София, бул. "Климент Охридски" 125, ЕИК: 202716769, телефон за връзка: 02/868 95 81, Електронна поща: admin@jak-bg.com

**Телефон за клиенти: 0700 110 30**

Нашата услуга "SMARTCARE" **Случайно счупване и намокряне** (Услугата) е специално създадена, за да Ви помогне в случаите, когато закупено от Вас устройство не функционира в следствие на неволно счупване или намокряне.

#### **Важно**

Услугата не е застраховка, отнася се само до Устройство, описано в договора за услуга "SMARTCARE" **Случайно счупване и намокряне** и не покрива всичко, което би могло да се случи на Вашето Устройство.

В Раздел 2 е описано подробно при кои случаи Ние ще извършим ремонт или замяна на Устройството.

#### **Раздел 1 – Дефиниции**

1. Възложител: Дееспособно физическо лице, навършило 18-годишна възраст или юридическо лице, закупило това Устройство.
2. Вие или Ваш: Лицето, вписано в настоящия договор, както и всяко лице, използващо Устройството с Ваше разрешение. В случай, че купувачът е юридическо лице, Вие означава всеки представител на фирмата, упълномощен да използва Устройството.
3. Ние, Нас или Наш: "Джей Ей Кей Диджитал Сървисиз" ЕООД, гр. София, бул. „Климент Охридски“ № 125, тел. + 359 2 868 95 81, email: admin@jak-bg.com
4. Устройство: Лаптоп, монитор, настолен компютър, смартфон, закупен от партньорската мрежа на "Джей Ей Кей Диджитал Сървисиз" ЕООД.
5. Стойност: Стойността на Устройството, посочена в договор за услуга "SMARTCARE" **Случайно счупване и намокряне**.
6. Териториална валидност: Всички страни, членки на ЕС, Република Турция и Република Сърбия. Повреда, настъпила на територията на някоя от изброените в предходното изречение страни, ще бъде отстранена единствено на територията на Република България.

#### **Раздел 2 - Нашият ангажимент.**

2.1. В случай, че една или повече функции на Вашето Устройство спрат да работят в следствие на неволно **счупване или намокряне**, Ние ще извършим до два извънгаранционни ремонта на следните части: LCD модул, камера, бутони, панели, основна платка, дисплей, вентилатор, клавиатура, панти, USB конектор за зареждане или при невъзможен такъв, една замяна на повредено устройство. Замяна ще се извърши само в следните случаи:

- а) при невъзможен първи ремонт;
- б) при невъзможен втори ремонт на повреденото устройство. В този случай, Вие, за Ваша сметка, е необходимо да заплатите 20% от стойността на новото устройство. В противен случай, повреденото устройство ще бъде заменено с друго, чиято стойност ще е намалена с 20% от тази на новото устройство.

Ние ще го заменим със същото, посочено в настоящия договор Устройство или друго, със същите или сходни, но не по-добри, характеристики от тези на увреденото Устройство.

2.2. Всички ремонти или замени на Устройството трябва да бъдат организирани от Нас и с Нашето предварително одобрение.

#### **Раздел 3 - Изключения**

3.1. Ремонтът или замяната на Вашето Устройство няма да бъдат извършени при възникване на някое от следните обстоятелства:

- а) непредоставени от Вас: гаранционна карта, документ, удостоверяващ покупката на Устройството, договор за услуга "SMARTCARE"

#### **Случайно счупване и намокряне;**

- б) Вашето Устройство е загубено, случайно изчезнало или вече не е Ваше притежание вследствие на изземване или конфискация от съответните законови органи;
- в) Вашето Устройство е увредено от Вас умишлено или поради проявена груба небрежност, дефинирана като действие или бездействие, което е могло да се предвиди и предотврати, но не е положена дължимата грижа за това, вкл. увреждане на устройството от животни
- г) ако Вашето устройство е оставено на обществено място от Вас и не е под Ваш надзор;
- д) IMEI номерът на Вашето Устройство, за което заявявате извънгаранционен ремонт, не отговаря на този, вписан в договора за услуга "SMARTCARE" **Случайно счупване и намокряне;**
- е) при несъответствие между данните за Устройството, описани във фактурата, гаранционната карта и договора за услуга "SMARTCARE" **Случайно счупване и намокряне;**
- ж) Вашето Устройство спре да функционира вследствие на софтуерна грешка или след атака на вреден софтуер;
- з) повредата се дължи на вътрешен дефект или повреда, покрита от производствената гаранция;
- и) повредата е незначителна, козметична по характер, вследствие на обичайна употреба и не води до невъзможност на Устройството да функционира нормално;
- й) повредата, причинена на Устройството Ви е в резултат на форсмажорни обстоятелства, като война, тероризъм или граждански вълнения, или ако Устройството се използва за извършване на престъпни или терористични действия;
- к) не е заплатена от Вас дължимата сума за Услугата.

3.2. Ние не носим отговорност за възстановяване на косвени разходи, направени от Вас във връзка с ремонта или замяната на Устройството, като например разходи по възстановяване на мобилната връзка, информация, съдържаща се в устройството и други подобни, пощенски и/или транспортни разходи.

#### **Раздел 4 - Вашите задължения**

4.1. През целия период на валидност на договор за услуга „SMARTCARE“ **Случайно счупване и намокряне** Вие се задължавате:

- а) Да поддържате Устройството в добро състояние и да го използвате в съответствие с инструкциите и препоръките за експлоатация на производителя;
- б) Доколкото е възможно, да пазите Устройството от увреждане;
- в) Надлежно да спазвате и изпълнявате условията на договора за услуга „SMARTCARE“ **Случайно счупване и намокряне** или приложенията към него дотолкова, доколкото те се отнасят до действия, които трябва да извършите или неща, с които трябва да се съобразите;
- г) Да предоставяте само вярна и точна информация при закупуване на Услугата или при заявка за извънгаранционно обслужване;
- д) Да Ни информирате, в случай на промяна на серийния номер на Устройството (напр. замяна на Устройството по производствена гаранция), в срок от **7 дни**, на следния имейл адрес: [admin@jak-bg.com](mailto:admin@jak-bg.com), като предоставите протокол за замяна от оторизиран сервиз с вписани марка, модел и сериен номер, както на старото, така и на новото Устройство. Предоставянето на съответния протокол е необходимо за издаване на добавък към Вашия договор за услуга SMARTCARE“ **Случайно счупване и намокряне**.

#### **Раздел 5 - Други условия**

**5.1.** В случай на замяна при втора заявка за извънгаранционно обслужване на Вашето устройство, Вие, за Ваша сметка, е необходимо да заплатите 20% от стойността на новото устройство. В противен случай, повреденото устройство ще бъде заменено с друго, чиято стойност ще е намалена с 20% от тази на новото устройство.

#### **Раздел 6 - Период на действие на договор „SMARTCARE“ Случайно счупване и намокряне. Прекратяване**

6.1. Договорът влиза в сила от датата, посочена за начало и е валиден до датата, посочена за край.

6.2. Договорът се прекратява в случай на:

6.2.1. Замяна на устройството Ви по производствена гаранция с друга марка и модел и друг ценови диапазон. Необходимо е срок от **7 дни** да Ни уведомите на имейл адрес: [admin@jak-bg.com](mailto:admin@jak-bg.com), като предоставите протокол за замяна от сервиза, както и новата гаранционна карта на устройството. На Вас ще Ви бъде възстановена тази част от заплатената сума за услугата SMARTCARE“ **Случайно счупване и намокряне** съответстваща на неизтеклия период от срока на договора за услуга, до 3 работни дни, по посочена от Вас банкова сметка.

6.2.2. Отказ от Ваша страна от Услугата до 30 дни от издаването на договора за услуга SMARTCARE“ **Случайно счупване и намокряне**: На Вас ще Ви бъде възстановена заплатената от Вас сума за услуга „SMARTCARE“ **Случайно счупване и намокряне** до 3 работни дни по посочена от Вас банкова сметка. След изтичане на този срок можете да прекратите услугата, като платената от Вас сума не подлежи на възстановяване.

6.3. Вие можете да предявите желанието си за прекратяване на Услугата писмено, с молба (уведомление) в свободен текст, като впишете три имена, телефон за връзка и номера на договора за услуга „SMARTCARE“ **Случайно счупване и намокряне**.

6.4. Молбата се изпраща до Нас по имейл, по пощата или чрез куриер.

6.5. Прекратяването влиза в сила в деня след получаване на Уведомлението. Ние ще върнем сумата за Услугата, заплатена от Вас, съгласно описаното в настоящия раздел, само в случай, че Устройството не е било ремонтирано или не предстои да бъде ремонтирано от Нас.

6.6. Договорът се прекратява автоматично и незабавно след два извършени от Нас ремонти на Вашето устройство, по условията на договора за услуга.

6.7. Договорът се прекратява автоматично и незабавно след замяната на Вашето Устройство по условията на договора за услуга „SMARTCARE“ **Случайно счупване и намокряне**.

#### **Раздел 7 - Прехвърляемост на договора**

7.1. Вие нямате право да продавате, отдавате или прехвърляте своите права по договора на друго лице без Нашето изрично писмено съгласие. Договорът ще бъде прекратен и няма да бъде извършен ремонт или замяна, ако Вие продадете или прехвърлите собствеността върху Устройството на друго лице.

#### **Раздел 8 - Заявка за извънгаранционно обслужване.**

##### **Ремонт и връщане**

8.1. Ако, вследствие на случайно **счупване и/или намокряне** Вашето устройство е повредено, моля, направете следното:

8.1.1. в срок до 2 работни дни от настъпването на повредата, Ни информирайте за това чрез позвъняване на телефон **0700 11 030**, като имате готовност да ни предоставите номера на договора за услуга "SMARTCARE".

8.1.2. чрез куриер, посочен от Нас, изпратете повреденото Устройство в комплект с работещо зарядно устройство и заедно с договора за услуга, гаранционна карта и документ за покупка на Устройството, като куриерските разходи са за Наша сметка. При липсата на някои от горепосочените документи, всяка последваща, използвана от Вас куриерска услуга, ще бъде за Ваша сметка. Разходи за ремонт и куриерски услуги извън територията на Република България няма да бъдат за Наша сметка. Ако повреденото устройство се намира на територията на страна, посочена в Раздел 1, т.б, Вие се задължавате да Ни го предоставите, като разходите за куриерските услуги, ползвани от Вас, извън територията на Република България, са за Ваша сметка.

8.2. В случай, че заявката бъде одобрена за ремонт:

8.2.1. ремонтът ще бъде извършен от Нас в максимално кратки срокове и не по-късно от 45 дни след одобрението на заявката за ремонт.

8.2.2. след извършване на ремонта, ще бъдете уведомени за това. Чрез куриер, ще получите ремонтираното Устройство, заедно с всички придружаващи го документи.

8.3. В случай, че устройството бъде одобрено за замяна:

8.3.1. Ще бъдете уведомени за одобрението за замяна на Вашето Устройство. След всяка извършена замяна, договорът за услуга „SMARTCARE“ **Случайно счупване и намокряне** автоматично се прекратява, считано от датата на замяна. За новото устройство, можете да закупите отново услуга SMARTCARE“ **Случайно счупване и намокряне**.

8.4. В случай, че заявката за ремонт бъде отхвърлена:

8.4.1. Вие ще получите, по куриер, писмо с обратна разписка, в което е обяснена причината за отхвърлянето, както и процедурата за обжалване.

#### **Раздел 9 - Обща информация, подаване на оплаквания и водене на кореспонденция**

9.1. Ако имате някакви забележки във връзка с услуга „**SMARTCARE**“ **Случайно счупване и намокряне** или искате да възразите срещу отказана Заявка за извънгаранционно обслужване, пишете до: „Джей Ей Кей Диджитал Сървисиз“ ЕООД, гр. София, бул. „Климент Охридски“ № 125, тел. + 359 2 868 95 81, email: admin@jak-bg.com, като опишете подробно Вашето оплакване и посочите номера на Вашия договор за услуга „**SMARTCARE**“ **Случайно счупване и намокряне**.