

УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ УСЛУГИ «ЗАЩИТА ЭКРАНА»

§ 1 Определения

Термины с заглавной буквы, используемые в настоящем документе, имеют следующие значения:

1. **Активационный код** означает уникальный сгенерированный буквенно-цифровой код, доступный к покупке в салонах МегаФона по цене, равной Стоимости первичной активации. Активационный код действителен 6 месяцев с даты приобретения и является невозвратным.
2. **Активационный период** означает 3 (три) первых Расчетных периода (90 дней) срока действия услуги, начиная со дня активации Услуги.
3. **Гарантия** означает подлинную письменную гарантию, предоставляемую изготовителем, импортером или дистрибьютором Клиенту на приобретаемое Устройство.
4. **Гарантия ДК** означает гарантию, предоставляемую Клиенту, относительно надлежащего качества Услуги в течение 45 (сорока пяти) дней от даты возврата отремонтированного Устройства Клиенту.
5. **Диагностическое приложение** означает мобильное приложение под брендом Digital Care, которое выполняет диагностику телефона, проверяя техническое состояние таких компонентов телефона, как: дисплей, микрофон, передняя и задняя камеры, вспышка, динамик, акселерометр, гироскоп, магнитометр, датчик приближения и вибрация. Приложение доступно для Клиентов по адресу:
AppStore: <https://apps.apple.com/us/app/digital-care-lab/id1383600119>
GooglePlay: <https://play.google.com/store/apps/details?id=pl.dc.smartcare>
Устройство, на котором будет запущено диагностическое приложение, должно соответствовать следующим требованиям к операционной системе: версия для Android от 5.0 до 10.0, версия для iOS от 12.0 до 13.6. ДК может сделать диагностическое приложение совместимым с более новыми версиями операционных систем Android и iOS.
6. **Дисплей** означает часть Устройства, предназначенную для отображения информации (букв, цифр или графического содержания), которая может быть объединена с сенсорным экраном.
7. **ДК** означает ООО «ДИДЖИТАЛ КЭЙР», юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации 02 июня 2017 года; ОГРН (основной государственный регистрационный номер) 1177746546383, юридический адрес: 117246, г. Москва, Научный проезд, д. 14А, стр. 1, комн. 5.
8. **Клиент** означает физическое лицо, которое вступило в договорные отношения с ДК и согласилось начать использовать Услугу после прохождения Процедуры тестирования. Для целей настоящей Услуги каждое физическое лицо, которому владелец Устройства разрешил использовать Устройство, рассматривается как Клиент. Передача Устройства владельцем физическому лицу для использования означает его право использовать Устройство, покрываемое настоящей Услугой, и пользоваться Услугой на условиях, изложенных в настоящих Условиях. Владелец несет ответственность за предоставление

или возможность использования Устройства третьими лицами. Владелец несет ответственность за заявления (инструкции), сделанные пользователем в части Услуги, и их последствия также в ситуации, когда пользователь не имеет такого юридического права или имеет его ограниченно, например, является несовершеннолетним или его действия противоречат законам РФ.

9. **Контакт-центр** означает выделенную телефонную линию для Клиента, которая предоставляет инструкции в случае Повреждения. Контакт-центр получает отчеты о Повреждениях и предоставляет данные о ходе Ремонта. В Контакт-центр можно обратиться в Рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени по номеру телефона ДК: 8 800 700-59-38. За обращение в Контакт-центр не взимается плата, а стоимость соединения рассчитывается по тарифу телефонного оператора.

10. **Мобильное приложение** означает бесплатное приложение для смартфона под названием «Display protect», позволяющее проверить техническое состояние Дисплея путем проведения Процедуры тестирования, позволяющей выявить механические повреждения, лишаящие возможности воспользоваться Услугой. Мобильное приложение дает возможность активировать Услугу и доступно для скачивания в App Store и в Google Play под торговой маркой Digital Care. Устройство, на котором будет запущено Мобильное приложение, должно соответствовать следующим требованиям к операционной системе: версия Android от 5.0 до 10.0, версия iOS от 12.0 до 13.6. ДК может сделать Мобильное приложение совместимым с более новыми версиями операционных систем Android и iOS.

11. **Новое устройство** означает смартфон, который ДК предоставляет Клиенту в случае, если Ремонт устройства невозможен или неэкономичен. Новое устройство - это новое или восстановленное устройство того же производителя и модели, что и Устройство, или, если такое устройство недоступно в авторизованной сети продаж, сотрудничающей с ДК, новое устройство с техническими параметрами, схожими с поврежденным Устройством (цвет, отделка и модели из ограниченных серий не являются техническими параметрами); а также устройство, эквивалентное новому в рамках авторизованных процессов обслуживания или восстановленному устройству.

12. **Платежный агент** означает Общество с ограниченной ответственностью «СФ ЛАБС», основной государственный регистрационный номер 1157746272694.

13. **Повреждение** означает механическое повреждение Дисплея (выход из строя или появление трещин), требующее Ремонта, за исключением любых дефектов поверхности или эстетических дефектов, таких как царапины, вмятины, шероховатости, изменение цвета или любые другие дефекты, не влияющие на нормальную работу Устройства.

14. **Процедура тестирования** - это отдельная проверка состояния Дисплея, выполняемая с помощью Мобильного приложения «Display protect» в соответствии с инструкциями, предоставленными в Мобильном приложении. После успешного завершения Процедуры тестирования Клиент может запросить активацию Услуги.

15. **Рабочие дни** означают все дни, за исключением субботы, воскресенья и нерабочих праздничных дней в РФ.

16. **Расчетный период** означает каждый период в 30 последовательных календарных дней, начиная со дня активации Услуги или с первого дня, следующего за 30-ым днем предыдущего Расчетного периода.

17. **Ремонт** означает услугу по ремонту Дисплея Устройства, которая включена в объем Услуги и осуществляется в соответствии с процедурой, описанной в настоящих Условиях.

18. **Сервисный центр** означает центр по ремонту Устройства, авторизованный производителем/изготовителем Устройства, который назначен ДК для проведения Ремонта.

19. **Срок действия Услуги** означает период, когда Услуга активна и составляет максимум 36 (тридцать шесть) Расчетных периодов со дня активации Услуги.

20. **Стоимость первичной активации** означает сумму, уплачиваемую Клиентом, за активационный период. Стоимость первичной активации оплачивается Клиентом путем приобретения Активационного кода в салоне МегаФона или непосредственно с банковской карты Клиента при активации Услуги. Стоимости первичной активации составляет 999 (девятьсот девяносто девять) рублей с НДС по установленной законом ставке.

21. **Стоимость Услуги** означает уплачиваемую Клиентом сумму в размере 260 (двести шестьдесят) рублей с НДС по установленной законом ставке за каждый Расчетный период, после окончания Активационного периода. По истечении Активационного периода Стоимость Услуги уплачивается каждые 30 дней и списывается с банковской карты Клиента на основании согласия Клиента на списание средств с его банковской карты в пользу ДК.

22. **Условия** означают настоящие условия и положения услуги «Защита экрана».

23. **Услуга** означает услугу «Защита экрана», предоставляемую Клиенту на основании условий, описанных в § 5 настоящих Условиях.

24. **Устройство** означает смартфон, который допущен к обращению на территории Российской Федерации, не имеет повреждений Дисплея в момент активации Услуги, как описано в § 3 пункт 1 настоящих Условиях и что подтверждено Процедурой тестирования. Для целей данной Услуги каждое Устройство, которое было заменено в соответствии с Гарантией в рамках Услуги, а Клиент предоставляет официальное доказательство такой замены, рассматривается как Устройство.

25. **ID Приложения** означает уникальный идентификационный номер Мобильного приложения.

26. **IMEI / S/N** (международный идентификатор мобильного оборудования/серийный номер) означает индивидуальный идентификационный номер Устройства (в случае смартфонов с двумя SIM-картами IMEI означает IMEI1).

§ 2. Общие положения

1. Настоящие Условия определяют объем Услуги и условия ее предоставления. Все стороны, участвующие в предоставлении Услуги (включая Клиента), обязаны их соблюдать.

2. Услуга Клиентам предоставляется компанией ДК или посредством третьих лиц.

3. После активации Услуги Клиент обязан соблюдать настоящие Условия, в частности, Клиент должен платить фиксированную Стоимость услуги за каждый Расчетный период в течение всего Срока действия Услуги.

4. Услуга оказывается на территории Российской Федерации, за исключением Калининградской области, Республики Крым и города федерального значения - Севастополь.

§ 3. Активация Услуги

1. Услуга будет считаться активированной в соответствии с пунктом 4 ниже, после выполнения Клиентом следующих действий:

- 1) скачивания и установки Мобильного приложения «Display protect»;
- 2) успешного прохождения Процедуры тестирования;
- 3) принятия Условий и положений Мобильного приложения;
- 4) подтверждения, что экран устройства не поврежден;
- 5) ввода Активационного кода, приобретенного в салонах МегаФона, или оплаты Стоимости первичной активации в Мобильном приложении с использованием банковской карты;
- 6) ввода данных в соответствующих формах;
- 7) согласия с настоящими Условиями;
- 8) принятия Политики конфиденциальности;
- 9) ввода реквизитов банковской карты и предоставления согласия на списание Стоимости Услуги с банковской карты.

2. Клиент соглашается с тем, что Стоимость Услуги составляет 260 (двести шестьдесят) рублей за Расчетный период (включая НДС по ставке, определенной законодательством) и будет списываться с банковской карты Клиента за пользование Услугой в течение всего Срока действия Услуги после окончания Активационного периода. Стоимость Услуги может изменяться один раз в три месяца. ДК уведомит Клиента о новой версии настоящих Условий с новой Стоимостью Услуги посредством электронной почты за 30 (тридцать) календарных дней до ее введения. В этом случае Клиент может деактивировать услугу в течение 30 календарных дней. Деактивация Услуги произойдет в конце Расчетного периода, в котором она была запрошена.

3. В случае деактивации Услуги повторная активация будет возможна не ранее, чем через 12 Расчетных периодов с даты активации Услуги. После истечения периода, указанного в предыдущем предложении, Услуга может быть повторно активирована только, если Устройство не старше 3 (трех) лет. Чтобы повторно активировать Услугу, Клиент должен выполнить все шаги активации, перечисленные в §3 пункт 1 настоящих Условий.

4. Клиент будет проинформирован о факте подключения Услуги посредством текстового сообщения (SMS)/ электронного письма/ уведомления в Мобильном приложении.

5. ДК оставляет за собой право ссылаться на фотографии Дисплея Устройства, сделанные в ходе Процедуры тестирования, для дополнительного анализа наличия Повреждения Устройства до подключения Услуги. В случае обнаружения таких повреждений ДК имеет право отказаться от предоставления Услуги.

§ 4. Приостановка и деактивация Услуги

1. Клиент может отключить Услугу в любое время. Услуга будет деактивирована по завершению Активационного периода или Расчетного периода, в котором деактивация была запрошена. Для деактивации Клиенту необходимо перейти по ссылке, отправленной Платежным агентом в SMS-сообщении/ электронном письме в момент активации Услуги.

2. Услуга деактивируется после истечения Срока действия Услуги.

3. Услуга может быть приостановлена в случае недостаточной суммы денежных средств на банковской карте Клиента. Клиент будет проинформирован о приостановке Услуги SMS-сообщением. Приостановка означает, что Клиент не может использовать Услугу до момента зачисления денежных средств на банковскую карту и списания Стоимости Услуги.
4. В течение 3 (трех) календарных дней, начиная с даты приостановки, Платежный агент будет проводить попытки списания Стоимости Услуги с банковской карты Клиента. В случае успешного списания приостановка снимается, и Услуга снова становится активной. Дни, в течение которых Услуга была приостановлена, не прерывают Расчетный период. Если все попытки списания в течение 3 (трех) дней будут неудачными, Услуга деактивируется.
5. После деактивации Услуги Платежный агент прекратит списание Стоимости Услуги с банковской карты Клиента.

§ 5. Объем Услуги

1. Клиент имеет право на один Ремонт (Лимит Ремонта) в течение 12 (двенадцати) последовательных Расчетных периодов от даты активации Услуги. Неиспользованный Лимит Ремонта не будет накапливаться для использования в течение следующих 12 (двенадцати) Расчетных периодов.
2. В соответствии с объемом Услуги, Клиенту будет предоставлено следующее:
 - 1) поддержка Контакт-центра для сообщения о Повреждении и отслеживания статуса Ремонта;
 - 2) в случае Повреждения - организация транспортировки Устройства в пределах Российской Федерации (за исключением Калининградской области, Республики Крым и города федерального значения – Севастополь) до Сервисного центра и обратно;
 - 3) Ремонт Дисплея Устройства;
 - 4) возможность использования Мобильного приложения и Диагностического приложения.
3. Сервисный центр проводит Ремонт для того, чтобы устранить Повреждение и вернуть Устройство в рабочее состояние. Ремонт будет осуществляться с использованием новых или восстановленных (с восстановленными характеристиками) оригинальных совместимых запасных частей, использование которых не повлияет на права Клиента в соответствии с Гарантией.
4. Стоимость ремонта в случае Повреждения будет включать стоимость Ремонта Дисплея (т.е. стоимость запасных частей, используемых для ремонта Дисплея, а также стоимость ремонта Дисплея) и стоимость логистических услуг.
5. Если Сервисный центр обнаружит любые повреждения, которые не включены в объем Услуги, Клиенту будет предложено оплатить стоимость дополнительного ремонта. В таком случае ДК свяжется с Клиентом и предоставит расчет стоимости такого ремонта. Стоимость дополнительного ремонта оплачивается Клиентом авансом на основании информации, предоставленной ДК Клиенту.
6. Если в результате любого повреждения, которое выходит за рамки объема Услуги, восстановление функциональности Устройства невозможно без проведения полного ремонта, а Клиент отказывается платить за дополнительный ремонт, то ДК не выполняет Ремонт. В этом случае Устройство будет направлено Клиенту неотремонтированным, а Лимит Ремонта может быть использован для следующего Ремонта.
7. Если Клиент уведомляет ДК о Повреждении, но номер IMEI или S/N Устройства отличаются от номеров, введенных в систему ДК по причине предоставления Клиенту Нового устройства производителем или продавцом, Клиент будет обязан предоставить ДК номер IMEI или S/N Нового Устройства в качестве доказательства замены Устройства по Гарантии.

8. Клиенту необходимо отправить подтверждение замены Устройства в виде скан-копий соответствующих документов (Акт замены и т.д.) на следующий адрес электронной почты: displayprotect@digitalcaregroup.com в течение 5 (пяти) Рабочих дней от дня, когда Клиент был уведомлен ДК о различии в номерах IMEI.

9. В случае несоблюдения Клиентом в течение 5 Рабочих дней обязательства, изложенного выше в пункте 8, ДК будет расценивать, что данное устройство не является тем устройством, на котором была активирована Услуга.

10. Если устройство, отправленное Клиентом для Ремонта, не является тем, на котором была активирована Услуга, Клиент обязан покрыть затраты на транспортировку устройства в размере 1000 (тысячи) рублей. Оплата производится в соответствии с процедурой, предоставленной ДК в случае такого инцидента.

11. Клиент имеет право уведомить ДК о Повреждении в течение срока действия Услуги. Обязательными условиями для выполнения ремонта являются наличие активной и оплаченной Услуги во время уведомления о Повреждении и следование Клиентом инструкциям в соответствии с § 9, изложенным ниже.

12. Клиент соглашается, что любые комплектующие, оставшиеся после Ремонта, становятся собственностью ДК.

13. ДК не несет ответственности перед Клиентом за неправильное выполнение или невозможность выполнения Услуги в результате:

- 1) любых действий или бездействия третьих лиц;
- 2) структурных или других дефектов устройства, за которые производитель, импортер или дистрибьютор несут ответственность в соответствии с Гарантией;
- 3) обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), таких как: пожары, ураганы, землетрясения, наводнения, эпидемии, другие природные или техногенные катастрофы, военные действия, чрезвычайное положение, гражданские беспорядки, забастовки, акты и действия государственных и муниципальных органов, которые непосредственно затрагивают способности Сторон выполнять обязательства в соответствии с настоящими Условиями и которые не могут быть предусмотрены Сторонами;
- 4) отсутствия запасных частей, необходимых для Ремонта, по причинам, зависящим от дистрибьютора или производителя;
- 5) отсутствия установленного Мобильного Приложения, что делает невозможным считывание и проверку ID Приложения;
- 6) различия между ID Приложения на Устройстве, отправленном в Сервисный центр для проведения Ремонта, и ID Приложения на Устройстве, полученном ДК в момент прохождения Клиентом Процедуры тестирования;
- 7) повреждения, при котором Устройство не включается и невозможно проверить ID Приложения.

§ 6. График ремонта

1. ДК гарантирует выполнение Ремонта в течение двадцати (20) Рабочих дней после получения Устройства курьером от Клиента, включая выполнение Сервисным центром Ремонта Устройства и первой попытки курьерской доставки Устройства на место, указанное Клиентом.

2. Если Сервисный центр уведомляет об обнаружении любого повреждения, выходящего за пределы Услуги, Контакт-центр уведомляет Клиента по электронной почте или по телефону о дополнительной стоимости ремонта такого повреждения. В этом случае Ремонт будет произведен только после уплаты Клиентом дополнительной стоимости ремонта. В противном случае Устройство будет отправлено Клиенту без Ремонта.

3. ДК не несет ответственности за неисполнение условий, указанных в пункте 1 выше, если:

- 1) при уведомлении о Повреждении Клиент не может предоставить всю информацию, которая должна быть включена в сообщение о Повреждении и описана в § 9 ниже;

- 2) Клиент предоставил неверные данные при уведомлении о Повреждении;
- 3) Клиент не может указать адрес, по которому нужно забрать Устройство, и адрес доставки после Ремонта или если оба указанных адреса ошибочны;
- 4) Клиент не снял все блокировки на Устройстве, которые технически могли быть сняты на данном типе Устройства;
- 5) курьер не может найти Клиента по адресу и в назначенное время, указанное Клиентом;
- 6) Клиент не может предоставить доказательство замены Устройства в случаях, описанных в § 5, пунктах 7 и 8;
- 7) Клиент должен дополнительно оплатить ремонт, выходящий за объем Услуги;
- 8) запасные части, необходимые для выполнения Ремонта, недоступны по причинам, относящимся к дистрибьютору или изготовителю Устройства.

В этих случаях срок в 20 Рабочих дней может быть увеличен на время, необходимое для предоставления отсутствующей информации или для устранения препятствий, изложенных выше.

Клиент соглашается с тем, что для оказания Услуги необходима идентификация Клиента и Устройства, и ДК в связи с этим может отклонить запрос Клиента на Ремонт Устройства, если Клиент в ходе Процедуры тестирования при помощи Мобильного приложения ввел неправильные данные, и ID приложения на устройстве, отправленном в Сервисный центр, отличается от ID Приложения, записанного в системе ДК в момент прохождения Процедуры тестирования. В этих случаях ДК не может правильно идентифицировать Клиента и/или Устройство для целей Услуги. Такой отказ не считается нарушением обязательств со стороны ДК, и ДК не несет в связи с этим никакой ответственности.

§ 7. Условия ремонта

1. ДК несет ответственность перед Клиентом за утерю или повреждение Устройства с момента его приема курьером (если только Устройство не было повреждено из-за ошибки Клиента, например, неправильной упаковки Устройства для транспортировки) до обратной доставки Устройства Клиенту.
2. Ни Сервисный центр, ни ДК не несут никакой ответственности за сохранность данных, хранящихся на Устройстве, после технической диагностики Устройства или проведения его Ремонта, а также не обязаны создавать резервные копии или предоставлять доступ к таким данным. Во избежание любых рисков потери данных Клиент по своему усмотрению защищает данные, находящиеся на Устройстве, путем копирования такого материала на любое другое устройство хранения данных до передачи Устройства курьеру для Ремонта.
3. Если Сервисный центр обнаруживает повреждение, которое не входит в объем Услуги, и данное повреждение не дает возможности восстановить полную работоспособность Дисплея или Устройства, Сервисный центр или ДК проинформирует Клиента о стоимости ремонта такого повреждения, и Клиент определит, согласен ли произвести такой ремонт и покрыть стоимость Ремонта в виде доплаты.
4. При отсутствии согласия на дополнительную оплату, указанную в предложении выше, ДК не производит Ремонт. В этом случае Устройство будет возвращено Клиенту неотремонтированным. Клиент может в качестве альтернативы отремонтировать устройство самостоятельно и использовать Услугу для следующего Ремонта, если предыдущие ремонты проводились в авторизованном сервисном центре
5. Если Ремонт экономически неэффективен (затраты на ремонт превышают стоимость Нового устройства) или его невозможно провести из-за технических причин или из-за продолжительного отсутствия необходимых для Ремонта комплектующих, ДК предоставит Клиенту предложение по замене его Устройства на Новое устройство. В случае замены на Новое устройство, Клиентом покрывается стоимость, составляющая разницу между стоимостью Нового устройства и стоимостью Ремонта в рамках Услуги. Если Клиент не

принимает предложение о замене, Устройство будет возвращено ему неотремонтированным, и Лимит Ремонта сохранится для использования при следующем Ремонте.

6. Передача Нового Устройства Клиенту будет производиться на основании протокола приема-передачи.

7. Услуги, описанные в § 7 пункты 3 и 5, оказываются после того, как Клиент произвел доплату в порядке, согласованном с ДК. Услуга не включает частичный ремонт, т.е. ремонт, который не приводит Устройство в полностью рабочее состояние.

§ 8. Исключения из Услуги

1. Услуга Ремонта не будет предоставлена в случае повреждения Устройств:
 - 1) которые были модифицированы, переоборудованы или IMEI/ S/N которых был изменен;
 - 2) чей номер IMEI/ S/N отличается от соответствующего номера, полученного по окончании Процедуры тестирования, проведенной с использованием Мобильного приложения;
 - 3) которые повреждены жидкостью;
 - 4) вызванных Ремонтом, который был выполнен любым лицом или пунктом ремонта, не сертифицированным/ не имеющим разрешения для осуществления такой деятельности, или появившихся в результате такого Ремонта;
 - 5) которые были модифицированы, а также тех, которые имеют следы ремонта, выполненного неавторизованным сервисным центром (неоригинальные запасные части, поврежденные защитные этикетки, следы отвинчивания заводских винтов, следы припоя и т. д.), даже если это напрямую не влияет на появление Повреждения;
 - 6) за которые, согласно законодательству, несет ответственность продавец, изготовитель или любое другое лицо в соответствии с Гарантией;
 - 7) которые не были сертифицированы для продажи на территории Российской Федерации и не сертифицированы РСТ.
2. Приобретая Услугу, Клиент подтверждает согласие с настоящими Условиями и отдельно подтверждает, что:
 - 1) ДК не несет ответственности за доступность любых данных, хранящихся на Устройстве;
 - 2) ДК не будет создавать резервные копии данных, хранящихся на устройстве, и Клиент должен быть готов к частичной или полной утрате таких данных в результате диагностики или Ремонта;
 - 3) ДК не несет ответственности за повреждение Устройства по вине Клиента, например, за неправильную упаковку Устройства для транспортировки.
3. Услуга не покрывает ремонт в следующих случаях:
 - 1) постепенное ухудшение качества или функциональности Устройства;
 - 2) повреждение любых аксессуаров, приобретенных или используемых вместе с Устройством, таких как модемы, блоки управления, контроллеры, 3D-очки, наушники;
 - 3) любые дефекты поверхности или эстетические дефекты, не влияющие на нормальную работу Устройства (такие как царапины, вмятины, шероховатости, потертости, изменение цвета);
 - 4) замену любых элементов Устройства, которые подвержены функциональному износу и требуют регулярной замены в соответствии с инструкцией по эксплуатации;
 - 5) повреждения, возникающие в результате дефектов материалов, использованных для изготовления Устройства, дефектов конструкции Устройства или любых других аналогичных дефектов, которые попадают под исключительную ответственность изготовителя, импортера или дистрибьютора Устройства в соответствии с предоставляемой ими Гарантией;

- б) повреждения, возникшие в результате несоблюдения обязательств, изложенных в инструкции по эксплуатации Устройства;
- 7) повреждения Устройств, подвергшихся изменениям (включая изменения программного обеспечения на неавторизованный источник), восстановление или изменение номера IMEI/SN или невозможность считывания номера IMEI/SN, делающие невозможной идентификацию Устройства, за исключением случаев, когда изменение номера IMEI/SN происходит в результате обмена по гарантии изготовителя или в рамках Гарантии, а также в результате Ремонта в рамках Услуги.

§ 9. Инструкции для Клиента на случай Повреждения Устройства

1. Для использования Услуги в случае Повреждения, Клиент обязан связаться с Контакт-центром в течение пяти (5) Рабочих дней (в период действия Услуги), позвонив по номеру 8 800 700-59-38, и предоставить следующую информацию (далее - «Персональные данные Клиента»):
 - 1) ФИО Клиента – должны совпадать с теми данными, которые были введены в Мобильном приложении во время активации Услуги;
 - 2) адрес для приема и возврата Устройства;
 - 3) номер телефона, который может быть использован для связи с Клиентом;
 - 4) адрес электронной почты, который может быть использован для отправки информации относительно статуса Ремонта;
 - 5) модель Устройства и IMEI / S/N номера;
 - 6) подтверждение снятия (если технически возможно для данного Устройства) всех возможных блокировок на Устройстве Клиентом;
 - 7) информация о повреждении устройства;
 - 8) подтверждение, что Мобильное приложение установлено на Устройстве.
2. Клиенту необходимо позаботиться о защите данных, сохраненных на Устройстве, путем копирования таких данных на другие носители.
3. Перед тем, как Устройство будет принято курьером, Клиент должен снять все блокировки (если это технически возможно для данного Устройства) и отключить все приложения или функции, которые могут ограничить доступ к Устройству – например, «Найти мой iPhone» для Устройств Apple, а также выйти из учетной записи Google для Android Устройств.
4. После уведомления о Повреждении Клиент должен:
 - 1) подготовить Устройство к приему курьером в указанном месте к назначенному времени;
 - 2) удалить все SIM-карты, карты памяти, наклейки бесконтактной оплаты и т.д.;
 - 3) защитить Устройство подходящей упаковкой от дальнейших повреждений во время транспортировки;
 - 4) быть доступным для дальнейшей связи с ДК;
 - 5) убедиться, что Мобильное приложение не удалено (оно должно быть установлено на Устройстве).

§ 10. Обработка персональных данных

1. Персональные данные Клиента будут обрабатываться только для целей Услуги в соответствии с настоящими Условиями и будут храниться и использоваться в соответствии с действующими в настоящее время нормативными правовыми актами Российской Федерации о защите персональных данных.
2. ДК является оператором, обрабатывающим персональные данные Клиента в соответствии с настоящими Условиями.

3. Персональные данные, указанные в § 9 пункт 1, предоставляются Клиентом на добровольной основе, но предоставление таких данных является обязательным условием для предоставления Услуги. Предоставляя персональные данные для активации Услуги в соответствии с §3 настоящих Условий, Клиент выражает свое согласие на обработку персональных данных для этих целей.

4. Клиент, чьи персональные данные обрабатываются, имеет право на доступ к данным, их обновление/изменение и удаление в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Клиент выражает свое согласие с тем, что ДК вправе обрабатывать персональные данные Клиента и поручать их обработку компаниям Digital Care Group, Платежному агенту, ПАО «МегаФон» и АО «МегаФон Ритейл», а также субподрядчикам, которые предоставляют курьерские, почтовые и ИТ услуги, в целях оказания Услуги Клиентам, а также лицам, имеющим право доступа к персональным данным по закону, включая уполномоченные органы государственной власти, на основании их мотивированных запросов, в течение Срока действия Услуги. Действия с персональными данными Клиента в рамках их обработки включают, среди прочего: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание (псевдомизация, анонимизация), блокирование, удаление (уничтожение или анонимизация) - совершаемые с использованием средств автоматизации или без использования таких средств.

5. Клиент обязан без промедления сообщить о любых изменениях в его персональных данных.

6. Полная информация о процессе обработки персональных данных доступна на сайте: https://digitalcaregroup.ru/privacy_ru.pdf

§ 11. Заключительные положения

1. Любые жалобы, связанные с выполнением услуг в соответствии с объемом Услуги, оформляются в письменной форме и передаются в офис ДК по следующему адресу: г.Москва, 117246 Научный проезд, д. 14А, стр. 1, комн. 5 или отправляются в электронном виде на следующий адрес электронной почты: ru_complaints@digitalcaregroup.ru.

2. Права Клиента в отношении Услуги действительны только в отношении Устройства, для которого Услуга была активирована в соответствии с §3 выше.

3. Положения настоящих Условий доступны на русском языке и регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

4. В случае внесения любых изменений в настоящие Условия, Клиент будет уведомлен об этом не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты их вступления в силу, посредством предоставления Клиенту новой версии Условий по электронной почте Клиента, указанной им при активации Услуги. В этом случае Клиент оставляет за собой право отключить Услугу до момента вступления в силу новой версии Условий.

5. Принимая настоящие Условия, Клиент признает, что полные суммы предоплаты Стоимости первичной активации и Стоимости Услуги, произведенные Клиентом, не подлежат возврату в случае отказа от настоящих Условий до истечения Активационного периода или Расчетного периода, за который такая оплата была совершена. Настоящим Клиент соглашается с тем, что сумма полной предоплаты составляет компенсацию расходов ДК, понесенных в связи с предоставлением Услуги.

6. Принимая настоящие Условия, Клиент заверяет ДК, что до подключения Услуги:

- 1) Устройство ввезено на территорию Российской Федерации с соблюдением законодательства Евразийского экономического союза и Российской Федерации, надлежащим образом уполномоченным на это производителем лицом (дистрибьютором, продавцом или иным импортером);

- 2) получены все необходимые подтверждения соответствия Устройства для его обращения на территории Российской Федерации (сертификаты соответствия и т.д.);
- 3) Устройство не подвергалось изменению и/или ремонту, выполненному неавторизованным сервисным центром;
- 4) Устройство не имеет повреждений;
- 5) не имеется каких-либо других обстоятельств, которые влекут отказ от Ремонта Устройства авторизованным сервисным центром.

Клиент соглашается с тем, что указанные выше заверения Клиента имеют существенное значение для ДК. В случае, если данные заверения Клиента окажутся недостоверными, ДК вправе отказать в предоставлении Услуги из-за невозможности ее предоставления. В таком случае обязательства ДК по предоставлению Услуги в отношении Устройства прекращаются, и Клиент не вправе требовать возврата уплаченной Стоимости Услуги. Данная сумма удерживается ДК в качестве компенсации убытков в соответствии со статьями 416, 431.2. и 781 Гражданского кодекса Российской Федерации.

7. Клиент подтверждает, что до принятия настоящих Условий он ознакомился с описанием программы, требованиями к системно-аппаратной платформе и другой информацией, относящейся к программному обеспечению. Клиент подтверждает, что во время принятия данных Условий ему известно, что возврат и/или обмен прав на использование программного обеспечения не предусмотрен законодательством Российской Федерации.