

Регламент применения  
услуги «Гарантия плюс»

1. Услуга «Гарантия плюс» позволяет абоненту компьютерной сети «Сампо.ру» во всех населенных пунктах присутствия сети произвести замену оборудования в течение периода действия услуги в зависимости от выбранного тарифа, при условии наступления гарантийного случая, предусмотренного п.10. настоящего Регламента, повлекшее за собой неисправность оборудования.

2. Основная гарантия – это срок, в течение которого абонент, при обнаружении каких-либо недостатков и дефектов в приобретенном оборудовании может предъявить производителю требования относительно качества товара, а он обязан удовлетворить законные требования Пользователя.

3. Воспользоваться услугой может абонент – физическое лицо:

- приобретающий новое оборудование в собственность либо принимающий оборудование в аренду одновременно с подключением услуги «Гарантия плюс»;
- приобретший оборудование в собственность либо принявший оборудование в аренду ранее подключения услуги «Гарантия плюс».

4. Обязательным условием подключения услуги является наличие на лицевом счете достаточной суммы денежных средств для первого (при ежемесячной оплате) или единовременного (при годовой оплате) списания. Списание производится в момент подключения услуги.

5. Услуга подключается к договору абонента, на котором было приобретено в собственность/принято в аренду оборудование. При подключении услуги с абонентом заключается дополнительное соглашение на услугу «Гарантия плюс».

5.1. Дополнительное соглашение заключается на каждую единицу оборудования отдельно.

5.2. Абонент может заключить дополнительное соглашение на каждую приобретенную в собственность/принятую в аренду единицу оборудования, если на нее распространяется действие услуги.

5.3. На одну единицу оборудования может быть заключено только одно Дополнительное соглашение.

5.4. Абонент может заключить неограниченное количество дополнительных соглашений, но не более количества единиц оборудования, зафиксированного на договоре.

6. При единовременной оплате срок действия услуги – 12 месяцев. Услуга начинает действовать в момент заключения дополнительного соглашения, и действует последующие 12 месяцев.

7. При ежемесячной оплате срок действия услуги не ограничен для оборудования, принятого абонентом в аренду. Услуга начинает действовать в момент заключения дополнительного соглашения и прекращает действовать в первый день месяца, следующего за месяцем обращения абонента на отказ от услуги и/или при возникновении гарантийного случая, предусмотренного п.10. настоящего Регламента и/или в случае возврата оборудования абонентом (для оборудования, принятого абонентом в аренду). При ежемесячной оплате услуга прекращает действовать в последний день месяца без внесения оплаты. Для приобретенного оборудования срок действия – 12 месяцев.

8. Замена оборудования в рамках оказания услуги осуществляется отдельно от Основной гарантии производителя.

9. Услуга не увеличивает срок основной гарантии. Услуга расширяет перечень случаев для замены оборудования.

10. Случаями для замены оборудования при подключении услуги являются следующие события, произошедшие в течение срока действия услуги:

10.1. В отношении оборудования, приобретённого в собственность:

- неисправность, возникшая в результате перепада напряжения в сети электропитания;
- пожар, взрыв, удар молнии, протечка инженерных коммуникаций по вине соседей, коммунальных служб или управляющей организации;
- неисправность, возникшая в результате причинения механических повреждений неустановленными третьими лицами;

10.2. В отношении оборудования, принятого абонентом в аренду (при условии отсутствия доказательств, что неисправность произошла не по вине пользователя):

- неисправность, возникшая в результате перепада напряжения в сети электропитания;
- пожар, взрыв, протечка инженерных коммуникаций;
- неисправность, возникшая в результате причинения механических повреждений неустановленными третьими лицами *(в т.ч. повреждений корпусных деталей, сломанных электронных и механических узлов изделия)* *(событие распространяется только на оборудование, которое было принято в аренду не более 24 месяцев назад)*.

10.3. Документы, требующие подтверждение гарантийного случая:

- при пожаре - заверенная копия Акта о пожаре и ущербе оборудования;
- при протечке инженерных коммуникаций по вине соседей, коммунальных служб или управляющей организации - заверенная копия Акта, составленного сотрудником аварийно-диспетчерской службы, зафиксировавшего факт протечки и повреждения оборудования;

- при неисправности, возникшей в результате причинения механических повреждений неустановленными третьими лицами, - Справка из полиции с подтверждением обращения с заявлением о происшествии.

11. Услуга не распространяется на следующие случаи:

- наличие косметических дефектов, не мешающих работе оборудования и не нарушающих правила его безопасного использования;
- наличие механических повреждений и дефектов, касающихся корпусных деталей, сломанных электронных и механических узлов изделия (*действует на оборудование, которое было приобретено более 24 месяцев назад*);
- обнаружение неквалифицированного вмешательства или самостоятельного ремонта, модернизации оборудования;
- воздействие ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;
- военные действия, а также маневры или иные военных мероприятия;
- гражданская война, народные волнения всякого рода или забастовки;
- действия террористов и террористических актов, введения чрезвычайного положения;
- реквизиция имущества по распоряжению властей;
- явления стихийного характера (наводнения, землетрясения, дожди, оползни, заносы, события, призванные в установленном порядке чрезвычайными);
- другие случаи, не указанные в п.10. настоящего Регламента.

12. При наступлении гарантийного случая, предусмотренного п.10. настоящего Регламента, услуга дает право на замену оборудования при условии, что у абонента подключена услуга и отсутствует дебиторская задолженность за услугу и за оборудование, на которое распространяется гарантийный случай на момент обращения, проданное с рассрочкой или переданное в аренду.

13. Денежная компенсация услуги по дополнительному соглашению не предусмотрена.

14. Замена оборудования производится на аналогичное по характеристикам, но не более одного раза в течение срока действия услуги. После замены оборудования абонент подписывает Акт замены оборудования по дополнительному соглашению на услугу «Гарантия плюс». С этого момента обязательства по дополнительному соглашению считаются исполненными как по единовременным платежам, так и по ежемесячным платежам. Услуга прекращает свое действие.

15. После окончания действия услуги абонент может повторно заключить дополнительное соглашение на оказание услуги на условиях настоящего Регламента.

16. Если абонент в течение всего срока действия услуги не обращался по дополнительному гарантийному обслуживанию, предусмотренному п.10. настоящего

Регламента, обязательства по дополнительному соглашению считаются исполненными, стоимость услуги не возвращается.

17. При наличии дополнительного соглашения на услугу и замене оборудования по основной гарантии обязательства по дополнительному соглашению сохраняются, срок действия дополнительного соглашения на услугу не продлевается.

18. Оборудование, на которое распространяется услуга (может быть подключена услуга) – ТВ приставки и маршрутизаторы, приобретенные либо принятые в аренду абонентом.

19. Стоимость услуги составляет:

- при единовременной оплате – 500 руб./год

- при ежемесячной оплате – 50 руб./мес

20. Возможно прекращение действия услуги при единовременной оплате до истечения срока по заявлению абонента. При этом производится перерасчет стоимости услуги исходя из фактического срока пользования услугой.

21. Услуга прекращает действие в первый день месяца следующего за месяцем обращения абонента на отказ от услуги.

22. В случае возникновения гарантийного случая, предусмотренного п.10 настоящего Регламента, после замены оборудования в соответствии с п.13, платеж, внесенный абонентом за услугу, не возвращается.

23. Замена оборудования производится по заявке абонента в течение 3-х рабочих дней с даты обращения абонента.