



## ПРАВИЛА ТА УМОВИ ПРОГРАМИ ЛОЯЛЬНОСТІ «PICK-UP & RETURN»

Редакція №1 від 23.01.2023

### 1. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1.1. У цій Програмі терміни та визначення вживаються у таких значеннях:

**Програма лояльності «Pick-up & Return»<sup>1</sup> (Програма лояльності, Програма)** – безстрокова маркетингова акція, зміст (предмет) та мета якої визначені Розділом 2 цих Правил;

**Організатор Програми (Організатор):** ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АСУС УКРАЇНА» (ТОВ «АСУС УКРАЇНА»), Код ЄДРПОУ 44283556, місцезнаходження: 04080, Україна, м. Київ, вул. Кирилівська (Фрунзе), буд. 102;

**Учасник програми (Клієнт):** кінцевий споживач (користувач) товарів ASUS – фізична особа, яка на момент подання заявки на участь в Програмі досягла повноліття, має повну цивільну дієздатність та є власником товарів ASUS для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника, а також юридична особа, яка є власником товарів ASUS та використовує їх у підприємницькій діяльності, в особі свого повноважного представника;

**Сервісний Центр ASUS (Сервісний Центр, СЦ):** виконавець гарантійного та негарантійного обслуговування товарів ASUS – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КРОК-ТТЦ» (ТОВ «КРОК-ТТЦ»), Код ЄДРПОУ 36940600, місцезнаходження: 02217, м. Київ, проспект Маяковського, буд. 26;

**RMA-номер:** номер запиту на ремонт/обслуговування, за яким відбувається реєстрація заявки Клієнта;

**Заявка на участь у Програмі:** конклюдентна дія, що полягає в формуванні Клієнтом запиту на ремонт/обслуговування за посиланням <https://eu-rma.asus.com/ua> за результатом опрацювання якої Клієнт отримує на адресу електронної пошти лист-підтвердження з номером RMA. Днем оформлення заявки є день отримання Клієнтом листа-підтвердження з номером RMA;

**Пристрій:** товар ASUS, який відповідає наступним критеріям:

- a) гарантійний строк на товар не сплив станом на день оформлення заявки;
- b) товар ввезений на митну територію України з додержанням митного законодавства;
- c) придбання товару підтверджується розрахунковим документом, що відповідає вимогам законодавства країни придбання та зміст якого в частині зазначення імені (найменування) покупця відповідає імені (найменуванню) Клієнта, що сформував запит на ремонт/обслуговування, а в частині зазначення моделі та серійному номеру товару відповідає моделі та серійному номеру товару, щодо якого Клієнт сформував запит на ремонт/обслуговування;
- d) товар належить до таких категорій продукції як: ноутбуки, смартфони, настільні ПК, моноблоки, монітори та мережеве обладнання;
- e) товар є оригінальним товаром ASUS, серійний номер якого зареєстровано в ASUS для гарантійного покриття.

<sup>1</sup> в перекладі з англійської на українську мову: «Заберем і Повернем»

## **2. ПРЕДМЕТ ТА МЕТА ПРОГРАМИ**

2.1. Предметом цієї Програми є послуга організації безкоштовної для Клієнта доставки Пристроїв ASUS, щодо яких виникла потреба в гарантійному обслуговуванні, від Клієнта до сервісного центру та у зворотному напрямку, а також консультування Клієнтів щодо гарантійної політики компанії ASUS.

2.2. Програма не є лотереєю та не передбачає отримання учасниками будь-яких призів.

2.3. Ці Правила не регулюють та не застосовуються до гарантійних зобов'язань на товари ASUS.

2.4. Метою цієї Програми є:

а) позиціонування товарів ASUS на ринку України як таких, щодо яких виробник не обмежується виконанням лише гарантійних зобов'язань, встановлених законом, але і забезпечує безкоштовну доставку тих товарів ASUS, щодо яких виникла потреба в гарантійному обслуговуванні та які відповідають критеріям, які визначені п. 1.1. Правил, від Клієнта до сервісного центру та у зворотному напрямку на умовах, визначених цією Програмою;

б) заохочення споживачів товарів ASUS та посилення лояльності споживачів товарів ASUS до бренду ASUS;

в) консультаційна підтримка Клієнтів: інформування про порядок роботи Служби технічної підтримки ASUS, засоби зв'язку перелік інформації, якою Клієнт має володіти для ефективного звернення до Служби технічної підтримки ASUS, та способи її отримання; надання інструкцій щодо підготовки Пристрою Клієнта до відправки до СЦ; надання інструкцій щодо пакування Пристрою Клієнта для відправки до СЦ; доведення до відома Клієнта змісту застережень; надання рекомендацій щодо перевірки цілісності та стану Пристрою після зворотної доставки з СЦ до Клієнта тощо, у тому числі шляхом формування заявки Клієнта за результатом обробки запиту на ремонт/обслуговування, що містить відповідні консультації, інструкції та рекомендації.

## **3. СТРОК, ТЕРИТОРІЯ ТА СФЕРА ДІЇ ПРОГРАМИ**

3.1. Програма діє безстроково з дня її початку і до дня її закінчення Організатором Програми.

3.2. Днем початку Програми є день підписання та розміщення цих Правил та умов Програми за посиланням: <https://eu-rma.asus.com/ua/info/terms>.

3.3. Днем закінчення Програми є день розміщення Повідомлення про закінчення Програми за посиланням: <https://eu-rma.asus.com/ua/info/terms>.

3.4. Програма проводиться на всій території України, окрім тимчасово окупованих АРК Крим, окремих районів Донецької та Луганської областей, а також територіальних громад, які розташовані в районі проведення воєнних (бойових) дій або які перебувають в тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні) і на територію яких не здійснює доставку логістичний оператор, обраний Організатором.

3.5. Програма поширюється виключно на Пристрої, визначені п. 1.1. цих Правил. Організатор не несе відповідальності за відмову та/або припинення та/або затримку ремонтного обслуговування належного Клієнту товару ASUS, що не відповідає критеріям, визначеним п. 1.1. цих Правил, зокрема і в тому випадку, коли Клієнтом була сформована заявка, а належний Клієнту товар ASUS був доставлений і прийнятий в СЦ.

## 4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ

### 4.1. Учасник програми (Клієнт) має право:

4.1.1. Ознайомитися з Правилами Програми;

4.1.2. З метою участі в Програмі оформити запит на ремонт/обслуговування за посиланням <https://eu-rma.asus.com/ua>;

4.1.3. Отримати на свою електронну пошту лист з номером RMA, що підтверджує реєстрацію заявки на участь в Програмі та містить інформацію, визначену п. 5.3. Правил. Якщо за результатами обробки запиту Клієнт не отримав лист-підтвердження з номером RMA у строк, визначений п. 5.3 Правил, лист містить помилкову інформацію, Клієнту необхідно звернутися в Службу технічної підтримки ASUS за телефоном +38(044)545-77-27 (графік роботи: понеділок – п'ятниця, 09:00-18:00, окрім вихідних та святкових днів) або залишити звернення за посиланням <https://www.asus.com/support/Product/ContactUs/Services/questionform/?lang=ua-ua>;

4.1.4. При оформленні відправки у логістичного оператора вибрати варіант оплати «за рахунок отримувача»;

4.1.5. Перевірити цілісність Пристрою після зворотної доставки згідно рекомендацій, визначених п. 5.18 Правил.

### 4.2. Учасник програми (Клієнт) зобов'язаний:

4.2.1. Дотримуватися Правил та умов Програми;

4.2.2. Надавати Організатору повну та достовірну інформацію, зокрема визначену п. 5.2. Правил;

4.2.3. Дотримуватися вимог (інструкцій) щодо підготовки Пристрою до відправлення до СЦ, а також щодо пакування Пристрою та надсилання разом з Пристроєм супровідних документів;

4.2.4. Передати Пристрій та супровідні документи логістичному оператору протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня оформлення заявки;

4.2.5. Дотримуватися правил та умов надання послуг логістичним оператором, який здійснює доставку за вибором Організатора;

4.2.6. При оформленні відправлення визначити оголошену вартість відправлення, що не може перевищувати визначений п. 5.12 цих Правил % вартості Пристрою, зазначеної в розрахунковому документі про придбання такого Пристрою:

4.2.7. Компенсувати СЦ вартість доставки та зберігання Пристрою у разі порушення Правил та умов Програми;

4.2.8. На вимогу Організатора або СЦ надати якісну скановану копію розрахункового документу, що підтверджує придбання Пристрою Клієнта, у строк не пізніше 3 (трьох) робочих днів з дня отримання відповідної вимоги, а для Пристроїв, придбаних не на території України, – також і документи, що підтверджують митне оформлення Пристрою при ввезенні на митну територію України;

4.2.9. Отримати Пристрій при зворотній доставці в межах термінів, визначених логістичним оператором.

### 4.3. Організатор має право:

4.3.1. Перевіряти дійсність документів та достовірність інформації, яку йому надає Учасник програми;

4.3.2. Перевіряти дотримання Учасником програми Правил Програми;

4.3.3. Відмовити Учаснику програми в участі в Програмі у разі порушення Учасником програми Правил і умов Програми;

4.3.4. Вимагати від Учасника програми компенсувати СЦ вартість доставки у разі порушення Учасником програми Правил і умов Програми;

4.3.5. Отримати від Учасника програми відомості та документи, визначені цими Правилами, у строк не пізніше 3 (трьох) робочих днів з дня надсилання відповідної вимоги Клієнту;

4.3.6. Проводити додаткову перевірку Пристрою Клієнта, що був придбаний поза межами території України та на який розповсюджується міжнародна гарантія на товари ASUS, а також документів, що підтверджують придбання, ввезення на територію України та митне оформлення такого Пристрою, після отримання Пристрою СЦ у строк, що не може перевищувати 10 робочих днів не рахуючи день отримання Пристрою. Строк проведення такої додаткової перевірки не включається в строк проведення ремонту пристрою.

#### **4.4. Організатор зобов'язаний:**

4.4.1. За результатами опрацювання запиту Клієнта на ремонт/обслуговування присвоїти запиту RMA-номер та надіслати на електронну адресу, вказану Клієнтом, лист-підтвердження з номером RMA;

4.4.2. Надати Клієнту інформацію, визначену п. 5.3. Правил;

4.4.3. Передати інформацію про запит Клієнта на ремонт/обслуговування Сервісному Центру.

#### **4.5. Сервісний центр має право:**

4.5.1. Отримати інформацію про запит Клієнта на ремонт/обслуговування;

4.5.2. Отримати компенсацію вартості доставки до СЦ від Клієнта у разі порушення Клієнтом Правил та умов Програми;

4.5.3. Притримати Пристрій Клієнта до моменту проведення Клієнтом компенсації вартості доставки Пристрою до СЦ та зберігання Пристрою у разі порушення Клієнтом Правил та умов Програми;

4.5.4. При оформленні зворотної доставки Пристрою до Клієнта обрати варіант оплати «за рахунок отримувача» у разі порушення Клієнтом Правил та умов Програми.

#### **4.6. Сервісний центр зобов'язаний:**

4.6.1. Прийняти від Організатора інформацію про запит Клієнта на ремонт/обслуговування;

4.6.2. При отриманні відправлення перевірити цілісність упаковки;

4.6.3. У разі пошкодження упаковки відмовитися від отримання відправлення;

4.6.4. При отриманні відправлення дотримуватися вимог п. 5.13.;

4.6.5. Після отримання відправлення перевірити Пристрій Клієнта на відповідність Правилам та умовам Програми;

4.6.6. У разі встановлення невідповідності Пристрою Правилам та умовам Програми, повідомити Клієнта доступними засобами зв'язку та надіслати рахунок на компенсацію вартості доставки на електронну адресу, зазначену Клієнтом в заявці;

4.6.7. При оформленні зворотної доставки Пристрою до Клієнта дотримуватися вимог п. 5.16.;

4.6.8. Отримати Пристрій Клієнта, що не був отриманий Клієнтом, та прийняти пристрій на зберігання;

4.6.9. Повідомити Клієнта про отримання Пристрою, що не був отриманий Клієнтом, та узгодити строки повторної відправки Пристрою Клієнту;

4.6.10. Повторно направити Пристрій Клієнту за рахунок Клієнта, що здійснюється виключно після компенсації Клієнтом вартості зворотної доставки неотриманого Клієнтом

Пристрою до СЦ та вартості зберігання Пристрою.

## 5. ПОРЯДОК ТА УМОВИ УЧАСТІ В ПРОГРАМІ

5.1. У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку будь-яких недоліків Пристрою, з метою дистанційного усунення несправності Клієнт має право звернутися в Службу технічної підтримки ASUS за телефоном +38(044)545-77-27 (графік роботи: понеділок - п'ятниця, 09:00-18:00, окрім вихідних та святкових днів) або залишити звернення за посиланням  
<https://www.asus.com/support/Product/ContactUs/Services/questionform/?lang=ua-ua>. Під час звернення до Служби технічної підтримки Клієнт має надати наступну інформацію:

- a) тип і модель Пристрою;
- b) серійний номер Пристрою (детальне пояснення як знайти серійний номер Пристрою розміщено за посиланням <https://www.asus.com/support/Article/566/>;
- c) опис апаратного та Програмного забезпечення;
- d) опис несправності, що виникла в Пристрої;
- e) будь-які повідомлення про помилки та інші повідомлення, які відображалися на екрані перед виникненням несправності.

5.2. У разі якщо дистанційно усунути несправність за допомогою співробітника Службу технічної підтримки ASUS неможливо, Клієнт має право оформити за посиланням <https://eu-rma.asus.com/ua> запит на ремонт/обслуговування з доставкою Пристрою в СЦ та у зворотному напрямку за рахунок Організатора Програми. Під час оформлення запиту Клієнт має надати наступну інформацію:

- a) серійний номер Пристрою (детальне пояснення як знайти серійний номер Пристрою розміщено за посиланням <https://www.asus.com/support/Article/566/>;
- b) дату народження Клієнта;
- c) несправність, що виникла в Пристрої;
- d) опис несправності та будь-які повідомлення про помилки та інші повідомлення, які відображалися на екрані перед виникненням несправності (вказати в полі «Додаткова інформація про несправність»;
- e) ПІБ Клієнта-фізичної особи / найменування Клієнта-юридичної особи та ПІБ уповноваженого представника;
- f) фізична адреса, контактний номер телефону, адреса електронної пошти Клієнта;
- g) операційна система та пароль до неї (під час обслуговування Пристрою, може знадобитись доступ до налаштувань операційної системи та BIOS. Якщо на них були встановлені паролі, будь ласка, вкажіть відповідну інформацію в полі «Пароль», або деактивуйте їх перед передачею Пристрою на обслуговування);
- h) дату придбання Пристрою;
- i) вартість Пристрою згідно розрахункового документу;
- j) зовнішні пошкодження Пристрою, а саме: корпусу (потертості, подряпин, тріщини, несправність рухомих частин (петлі, шарніри), відсутність резинових упорів (ніжок), болтів); екрану (потертості, подряпини, тріщини, пошкодження групи пікселів або биті пікселі); елементів вводу (пошкодження клавіатури, тачпаду, сканера відбитків пальців, веб-камери, кнопки ввімкнення живлення, інших кнопок та клавіш, їх відсутність); інтерфейсів (роз'єму живлення USB, HDMI, Display Port, Thunderbolt, LAN (RJ-45), WLAN (антени); блока живлення та кабелю до нього.

5.2.1. Ненадання визначеної п. 5.2. інформації під час оформлення запиту на

ремонт/обслуговування може мати наслідком неможливість присвоєння запиту номеру RMA та направлення Клієнту листа-підтвердження.

5.3. За результатами опрацювання запиту на ремонт/обслуговування, в межах 48-ми годин після оформлення запиту, а для запитів, оформлених у вихідні дні, - не пізніше двох робочих днів, на надану Клієнтом адресу електронної пошти надсилається лист-підтвердження, який, зокрема, має містити наступну інформацію:

- a) номер RMA;
- b) найменування логістичного оператора (компанії), яка здійснить доставку Пристрою;
- c) відомості про отримувача відправлення;
- d) інструкції з підготовки до відправлення Пристрою;
- e) застереження.

5.4. Формуючи запит на ремонт/обслуговування за посиланням <https://eu-rma.asus.com/ua> Клієнт надає згоду:

- a) на участь в Програмі згідно з Правилами та умовами Програми;
- b) на отримання в електронному вигляді на вказану Клієнтом адресу електронної пошти квитанції про прийняття Пристрою на обслуговування, Акту виконаних робіт, Повідомлень щодо ремонту/обслуговування Пристрою Клієнта, рахунків на оплату та інших документів, підписаних, зокрема, але не виключно шляхом відтворення підписів уповноважених осіб Організатора та СЦ, відбитків їх печаток за допомогою засобів механічного або іншого копіювання, а також підтверджує, що зі зразками відповідних аналогів підписів уповноважених осіб та печаток Організатора та СЦ, наведених в п. 7 цих Правил, ознайомлений і повністю погоджується з таким способом підписання;
- c) на компенсацію вартості доставки у разі порушення Клієнтом Правил та умов Програми, у тому числі щодо невірно зазначеної оціночної вартості Пристрою при оформленні доставки в логістичного оператора;

d) на збір та обробку персональних даних, їх передачу СЦ та логістичному оператору в цілях реалізації Програми. З політикою конфіденційності ASUS можна ознайомитися за посиланням [https://www.asus.com/ua-ua/Terms\\_of\\_Use\\_Notice\\_Privacy\\_Policy/Privacy\\_Policy/](https://www.asus.com/ua-ua/Terms_of_Use_Notice_Privacy_Policy/Privacy_Policy/).

5.5. При підготовці Пристрою до відправлення до СЦ Клієнт має дотримуватися наступних вимог (інструкцій):

- a) Клієнт обов'язково має зробити резервну копію важливих даних та програмного забезпечення перед пакуванням та відправленням Пристрою до СЦ, а також зняти всі заводські наліпки, стікери, що закривають роз'єми Пристрою;
- b) для пакування Пристрою Клієнтом має використовуватися заводська упаковка із застосуванням усіх пакувальних аксесуарів, які йшли в комплекті з Пристроєм, такі як: пінопласт, захисні плівки та чохла, ущільнювачі, прокладки, тощо. Заводська упаковка забезпечить максимальний захист Пристрою під час транспортування, Пристрій буде повернуто у тій самій упаковці;
- c) Клієнт обов'язково має покласти в коробку разом з Пристроєм зовнішній блок живлення, акумуляторну батарею (у під'єднаному стані);
- d) Клієнт не має класти разом з Пристроєм будь-які додаткові аксесуари або змінні носії, такі як: картки пам'яті, флешки, миші, тощо. Організатор та сервісний центр не нестимуть відповідальність в разі втрати таких аксесуарів;
- e) у разі неможливості використання заводської упаковки (пошкоджена, втрачена, тощо), для пакування Пристрою Клієнтом має використовуватися пакувальні матеріали, ідентичні за своїми властивостями до заводської упаковки та які зможуть надати захист Пристрою на



рівні заводського пакування. У разі необхідності, Клієнт може звернутися до представника логістичного оператора або до Служби технічної підтримки ASUS для отримання додаткової консультації з приводу пакування;

f) Клієнт має виконати чіткі фото Пристрою при достатньому освітленні та зберігати ці фото до моменту отримання Пристрою з СЦ. Клієнт має сфотографувати, зокрема: корпус з усіх сторін у складеному та розкладеному вигляді; екран (матрицю) Пристрою (у разі її наявності) в увімкненому стані при максимальних налаштуваннях яскравості; елементи вводу (клавіатура, тачпад, сканер відбитків пальців, веб-камера, кнопка ввімкнення живлення, інші кнопки тощо); інтерфейси (роз'єм живлення USB, HDMI, Display Port, Thunderbolt, LAN (RJ-45), WLAN (антени); блок живлення та кабель до нього.

5.5.1. Організатор, СЦ не несуть відповідальності за будь-які проблеми з програмним забезпеченням або втрату даних на жорсткому диску чи SSD під час ремонту або доставки.

5.5.2. Логістичний оператор звільняється від відповідальності за пошкодження Пристрою, якщо Пристрій буде пошкоджено в результаті неналежної упаковки Пристрою, виконаної Клієнтом.

5.6. Доставка Пристрою Клієнта до СЦ і у зворотному напрямку здійснюється логістичним оператором за вибором Організатора. Відомості про логістичного оператора зазначається в листі-підтвердженні з номером RMA. Строки доставки Пристрою логістичним оператором в обидві сторони (включаючи день відправки і день доставки) не включаються в строк здійснення гарантійного та негарантійного ремонту/обслуговування.

5.7. Клієнт має передати Пристрій логістичному оператору протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня отримання листа-підтвердження не рахуючи день отримання листа підтвердження.

5.8. У разі дотримання Клієнтом строків, визначених п. 5.7. цих Правил, гарантійний строк на Пристрій продовжується на строк з дня звернення (генерування заявки) і до дня отримання Клієнтом Пристрою з СЦ.

5.9. У разі порушення Клієнтом строків, визначених п. 5.7. цих Правил, гарантійний строк на Пристрій продовжується на строк з дня передачі Пристрою логістичному оператору і до дня отримання Клієнтом відремонтованого Пристрою.

5.10. Вимоги цих Правил в частині, що стосується підготовки Пристрою до відправки логістичним оператором та в частині, що стосується передачі Пристрою логістичному оператору, отримання Пристрою СЦ, зворотної доставки та отримання Пристрою Клієнтом після обслуговування, є додатковими до умов надання послуг логістичним оператором, не відмінюють та не заміняють останніх.

5.11. Організатор, СЦ не несуть відповідальності за пошкодження Пристрою під час доставки логістичним оператором.

5.12. Оголошена вартість продукції при оформленні транспортування розраховується Клієнтом виходячи з фактичного стану Пристрою та не може перевищувати наступний % вартості Пристрою, зазначеної в розрахунковому документі про придбання такого Пристрою:

- a) 90% для Пристроїв зі строком експлуатації понад 14 днів;
- b) 80% для Пристроїв зі строком експлуатації понад 6 місяців з дати придбання;
- c) 60% для Пристроїв зі строком експлуатації понад 12 місяців з дати придбання;
- d) 40% для Пристроїв зі строком експлуатації понад 18 місяців з дати придбання.

5.13. За умови відсутності пошкоджень зовнішньої упаковки, відправлення отримується СЦ без перевірки вмісту. У разі якщо представник СЦ при отриманні відправлення виявить пошкодження упаковки, відкриття відправлення здійснюється у присутності представника логістичної компанії. У разі якщо пристрій має пошкодження, представник СЦ має право

відмовитися від отримання відправлення.

5.14. У разі якщо після отримання відправлення СЦ буде встановлено, що строк дії гарантії Пристрою закінчився, пакунок містить інший товар, ніж той, що було заявлено під час оформлення RMA або Пристрій пошкоджений внаслідок порушення умов експлуатації Клієнту буде виставлено рахунок на оплату за обробку заявки, доставку та діагностику Пристрою (у разі її проведення). До моменту оплати такого рахунку отриманий СЦ товар притримується і не повертається Клієнту, у тому числі і у разі якщо Клієнт прийме рішення про повернення товару без проведення будь-яких ремонтних робіт. У разі, якщо Клієнт виявить бажання провести ремонт негарантійного або пошкодженого Пристрою, співробітник СЦ зв'яжеться з Клієнтом для погодження обсягу і вартості проведення ремонту. Зворотна доставка такого товару здійснюється за рахунок Клієнта.

5.15. У разі якщо після отримання відправлення СЦ буде встановлено за результатами діагностики (тестування) відсутність несправності апаратної частини Пристрою, зворотна доставка такого Пристрою здійснюється за рахунок Клієнта та на вимогу Організатора та/або СЦ – після компенсації вартості доставки Пристрою в СЦ та вартості діагностики.

5.16. Зворотна доставка Пристрою здійснюється на відділення логістичного оператора, з якого надійшло відправлення на ім'я відправника. У разі якщо відправником пристрою і особою, що оформила заявку, є різні особи, відправка Пристрою здійснюється на ім'я особи, що оформила заявку.

5.17. Клієнт зобов'язаний отримати відправлений СЦ Пристрій в межах термінів, визначених логістичним оператором. У разі неотримання Пристрою Клієнтом, відправлення повертається до СЦ. Повторна відправка Пристрою здійснюється за рахунок Клієнта після компенсації Клієнтом витрат на зворотну доставку неотриманого Клієнтом Пристрою до СЦ та вартості зберігання Пристрою згідно виставленого рахунку. До моменту оплати такого рахунку отриманий СЦ Пристрій притримується.

5.18. Під час отримання Пристрою, Клієнт зобов'язується перевірити цілісність упаковки, потім відкрити її та ретельно оглянути сам Пристрій і перевірити його роботу, перш ніж підписувати транспортну накладну. Якщо упаковка має видимі пошкодження, Клієнт зобов'язаний звернути на це увагу співробітника логістичного оператора та відкрити упаковку лише у його присутності. У разі якщо упаковка і Пристрій пошкоджені, Клієнт має право вимагати у працівника логістичного оператора складення відповідного Акту та оформлення претензії на відшкодування вартості пошкодженого відправлення. У разі якщо упаковка ціла, але сам Пристрій має пошкодження, або заявлена Клієнтом несправність під час оформлення RMA звернення не була усунута, Клієнт має сфотографувати пошкодження, звернутися до Служби технічної підтримки ASUS за номером +38(044)-545-77-27 (графік роботи: понеділок – п'ятниця, 09:00-18:00, окрім вихідних та святкових днів) та у разі необхідності надати виконані Клієнтом фото Пристрою. У разі отримання пошкодженого Пристрою у неробочі години Служби технічної підтримки ASUS та/або наявності інших зауважень, скарг, Клієнт може залишити звернення за посиланням <https://www.asus.com/support/Product/ContactUs/Services/questionform/?lang=ua-ua> та звернутися протягом 24 годин до Служби технічної підтримки ASUS, а у разі якщо отримання Пристрою відбулося в останній робочий день тижня, звернення має бути здійснено не пізніше наступного робочого дня. Організатор не гарантує вирішення спірних питань у разі порушення Клієнтом строків, визначених цим пунктом.



## 6. ІНШІ УМОВИ ТА ОБМЕЖЕННЯ

6.1. Клієнт має право оформити за посиланням <https://eu-rma.asus.com/ua> запит на негарантійний ремонт/обслуговування з доставкою Пристрою в СЦ та у зворотному напрямку за власний рахунок з дотриманням Правил та умов Програми. У разі оформлення відправлення з оплатою за рахунок одержувача, до такого відправлення застосовуються наслідки, визначені п. 5.14, 5.15 цих Правил.

6.2. Ці Правила не є частиною гарантійних зобов'язань ASUS і застосовуються окремо від положень Гарантійного талону ASUS та положень Закону України «Про захист прав споживачів». Строк підтвердження заявки Клієнта на участь в Програмі, строк передачі Пристрою Клієнтом логістичному оператору, строк доставки Пристрою до СЦ (включаючи день отримання Пристрою представником СЦ) та строк доставки Пристрою від СЦ до Клієнта (включаючи день відправки пристрою) не включаються в строк усунення недоліків товару.

6.3. Ці Правила не регулюють умови та вартість платних послуг СЦ з негарантійного ремонту. Відмова Клієнта від оплати негарантійного ремонту Пристрою згідно виставленого СЦ рахунку, має наслідком повернення Пристрою за рахунок Клієнта з врахуванням положень п. 5.14, 5.15 цих Правил.

6.4. Зв'язок Організатора, СЦ з Клієнтом здійснюється через засоби електронної пошти, мобільного зв'язку тощо.

6.5. Зв'язок Клієнта з Організатором здійснюється через: форму звернення за посиланням <https://www.asus.com/support/Product/ContactUs/Services/questionform/?lang=ua-ua> та +38(044)545-77-27.

6.6. Приймаючи участь в Програмі, Клієнт визнає рівну юридичну силу власноручного підпису та факсиміле підпису і відтиску печатки за допомогою засобів копіювання на документах, що направляються Клієнту Організатором та СЦ та відповідають зразку, наведеному в п. 7 цих Правил. Організатор та СЦ визнають рівну юридичну силу власноручного підпису та факсиміле підпису і відтиску печатки за допомогою засобів копіювання на документах, що направляються Клієнтом Організатору та СЦ.

6.7. Будь-які спори, які виникають між Клієнтом з однієї сторони та Організатором та/або СЦ з іншої сторони, вирішуються шляхом направлення скарг та/або претензій, що розглядаються відповідно до умов та строків, визначених Законом України «Про звернення громадян». Клієнт може подати звернення за посиланням <https://www.asus.com/support/Product/ContactUs/Services/questionform/?lang=ua-ua>. У разі якщо порушене в зверненні питання перебуватиме поза межами компетенції Служби технічної підтримки ASUS, буде містити вимоги відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», клієнт може отримати лист-повідомлення про необхідність направлення звернення (скарги, претензії) на поштову або електронну адресу ТОВ «АСУС УКРАЇНА» або ТОВ «КРОК ТТЦ».

6.8. Оформлюючи запит на ремонт/обслуговування, за результатами опрацювання якого програмним забезпеченням Організатора Клієнту направляється лист-підтвердження з номером RMA, Клієнт надає згоду на збір та обробку персональних даних, їх передачу СЦ та логістичному оператору в цілях реалізації Програми. З політикою конфіденційності ASUS можна ознайомитися за посиланням [https://www.asus.com/ua-ua/Terms\\_of\\_Use\\_Notice\\_Privacy\\_Policy/Privacy\\_Policy/](https://www.asus.com/ua-ua/Terms_of_Use_Notice_Privacy_Policy/Privacy_Policy/).

6.9. Правила та умови Програми розміщуються за посиланням <https://eu-rma.asus.com/ua/info/terms>.

6.10. Правила та умови Програми можуть бути змінені Організатором в односторонньому порядку шляхом розміщення за посиланням <https://eu-rma.asus.com/ua/info/terms> нової редакції Правил та умов Програми. У разі зміни Правил та умов Програми та/або змісту додатків до Правил, оформлені заявки виконуються за умовами Програми, що діяли на дату оформлення заявки.

6.11. Організатор має право прийняти рішення про призупинення або закінчення Програми в будь-який момент.

6.11.1. Заявки Клієнтів, оформлені до призупинення або закінчення Програми і за якими Пристрої на момент припинення Програми були передані в логістичну компанію, - супроводжуються до їх повного виконання.

6.11.2. Заявки Клієнтів, оформлені до призупинення або закінчення Програми і за якими Пристрої на момент припинення Програми ще не були передані в логістичну компанію, - анулюються, а Клієнти не мають права вимагати будь-якої компенсації та відшкодування збитків внаслідок неможливості скористатися перевагами Програми.

6.12. Організатор також не несе відповідальності за будь-які збитки та інші негативні наслідки, що настали для Клієнта внаслідок:

- a) не ознайомлення Клієнтом з цими Правилами та умовами Програми;
- b) надання Клієнтом неповної та/або недостовірної інформації про Пристрій та/або про свої персональні дані та засоби зв'язку;
- c) помилки в роботі програмного забезпечення при обробці запиту на ремонт/обслуговування та формуванні заявки;
- d) невиконання та/або неналежне виконання Клієнтом умов надання послуг логістичним оператором;
- e) потрапляння листів електронної пошти у категорію «спам»;
- f) будь-яких інших дій та подій, настання яких не залежить від Організатора.

6.13. Право на участь у Програмі не може бути предметом застави та/або будь-якого іншого обтяження, та не може бути предметом будь-яких інших правочинів.

6.14. Приймаючи участь у цій Програмі, Клієнт повністю приймає та погоджується з цими Правилами та умовами проведення Програми.

6.15. Організатор не є підприємством, що задовольняє вимоги, встановлені частинами першою і третьою статті 8 Закону України «Про захист прав споживачів».

6.16. У разі виявлення, що переданий на гарантійне обслуговування товар не є оригінальним товаром ASUS та/або є товаром, що був ввезений на територію України в порушення митного законодавства, та/або є товаром, що був вилучений у законного власника проти його волі, такий товар не підлягає поверненню Клієнту та вилучається для передачі до правоохоронних органів з повідомленням про виявлені факти та обставини, відомому Організатору та СЦ інформацію про товар та особу, яка оформила заявку та/або передала товар для гарантійного обслуговування.

**7. ПІДПИС, ПЕЧАТКА ОРГАНІЗАТОРА ТА СЦ**

**Директор  
ТОВ «АСУС УКРАЇНА»**



**Валерій БАЗИЛЕНКО**

**Директор  
ТОВ «КРОК-ТТЦ»**



**Михайло СКІДАНОВ**