

Умови розширеної гарантії ZEN

Редакція 1.1

Дата публікації: 14.11.2024 р.

1. Що це за документ?

Цей документ служить заявою про гарантійні зобов'язання компанії UAB ZEN.COM, зареєстрованої за адресою: Lvigo g. 25-104, LT-09320, Vilnius, Lithuania (м. Вільнюс, Литва), перед вами як активним користувачем тарифного плану ZEN Pro. Він визначає права та обов'язки, пов'язані з гарантією.

2. Що таке «розширена гарантія»?

Відповідно до умов, викладених у цьому документі, ZEN покриє витрати на ремонт відповідного товару у разі несправностей, на які поширюється гарантія.

Розширена гарантія ZEN – це перевага, яка надається виключно користувачам, які мають активну карту ZEN Pro. Будь ласка, ознайомтеся з [Умовами використання карток ZEN Pro](#), щоб дізнатися більше про картку ZEN Pro та умови її використання. Детальну інформацію про тарифний план ZEN Pro, доступний для користувачів – фізичних осіб, можна знайти [тут](#).

Гарантія є додатковою та безкоштовною перевагою, пов'язаною з вашою картою ZEN Pro та тарифним планом ZEN Pro (лише для користувачів – фізичних осіб); її не можна придбати, продати або скасувати окремо. Гарантія не впливає на ваші засоби правового захисту, доступні щодо продавця або виробника виробу.

Термін дії розширеної гарантії на відповідний продукт закінчується:

- i. Для користувачів – юридичних осіб: через 30 днів після скасування останньої картки ZEN Pro;
- ii. Для користувачів – фізичних осіб: через 3 дні після скасування підписки на тарифний план ZEN Pro;
- iii. Для всіх користувачів: у день закінчення терміну дії розширеної гарантії на виріб.

Ця гарантія не підлягає передачі іншим особам і поширюється виключно на вас як на первісного покупця товару.

3. Що покриває розширена гарантія?

Відповідно до інших умов, викладених у цьому документі, гарантія поширюється на товари, які:

- (a) були сплачені з використанням вашої картки ZEN Pro;
- (b) були продані компанією, зареєстрованою в Європейському Союзі, Сполученому Королівстві, Норвегії або Швейцарії (за винятком зони безмитної торгівлі);
- (c) призначені для комерційного використання в країні проживання користувача картки ZEN Pro; і
- (d) є товарами, на які поширюються умови гарантії, відповідно до умов, наведених нижче.

Гарантія поширюється на такі товари: аудіо- та відеотехніка, включаючи телевізори, проектори для домашнього кінотеатру, домашні мультимедійні системи, фотоапарати, відеокамери, системи GPS, мобільні телефони, електричні садові інструменти, засоби зв'язку та обчислювальна техніка (наприклад, настільні ПК, портативні комп'ютери, монітори, копіювальні апарати, факси, сканери, ігрові приставки, модеми, ноутбуки, планшетні комп'ютери), комп'ютерне програмне забезпечення та інші комп'ютерні аксесуари, не повністю зібрані виробником, побутові електроприлади, включаючи пральні машини, сушарки для білизни, посудомийні машини, кухонні плити, духовки, холодильники, пилососи, праски для одягу, тостери, електричні зубні щітки.

Гарантія поширюється на внутрішні несправності відповідного товару, які би покривалися умовами первісної гарантії виробника. Несправність повинна бути викликана виключно дефектом матеріалу або виробництва виробу, який призводить до того, що відповідний виріб не може працювати відповідно до цілей, для яких він був розроблений.

Гарантійний термін починається на наступний день після закінчення терміну дії первісної гарантії виробника (яка не може перевищувати 36 місяців) і закінчується через 24 місяці після цього. Навіть якщо первісна гарантія виробника надається на термін більше 36 місяців, розширений гарантійний термін не перевищує 60 місяців із дати покупки.

4. Що не покриває розширена гарантія?

- (a) Неелектричні предмети
- (b) Моторизовані транспортні засоби будь-якого типу, велосипеди, плавзасоби, фургони, причепи, судна на повітряній подушці, літаки, а також запчастини або аксесуари для них і витратні матеріали, необхідні для їхнього використання і технічного обслуговування
- (c) Котли або печі
- (d) Оригінальні товари, які продаються через несанкціоновані канали в умовах прямої конкуренції з офіційними дистриб'юторами

- (e) Товари, на які не поширюється оригінальна гарантія виробника, яка діє в Європейському Союзі, Сполученому Королівстві, Норвегії або Швейцарії (за винятком зон безмитної торгівлі)
- (f) Товари, які не мають специфікації або недоступні в Європейському Союзі, Сполученому Королівстві, Норвегії або Швейцарії (за винятком зон безмитної торгівлі)
- (g) Товари, які були у використанні, а також змінені, перебудовані або відремонтовані товари.
- (h) Товари, які купуються для перепродажу
- (i) Товари, зазначені постачальником як витратні матеріали або такі, що підлягають викиду після використання, включаючи, але не обмежуючись цим, лампочки, запобіжники, батарейки, фільтри, ремені, пакети і картриджі для друку.
- (j) Витрати на встановлення або перебудову/зміну товару.
- (k) Витрати на прибирання, включаючи, але не обмежуючись цим, фільтри для пральної машини, відео та касети.
- (l) Витрати на усунення засмічень (за винятком систем охолодження холодильного обладнання).
- (m) Витрати на утилізацію товару.
- (n) Будь-які витрати, пов'язані з отриманням доступу для ремонту до будь-якого приладу, який був вбудований у встановлені пристрої.
- (o) Витрати, пов'язані з відкликанням товару постачальником.
- (p) Витрати, пов'язані з ремонтом, викликаним плановим обслуговуванням, перевірками або установкою, або витрати за викликом у разі, якщо авторизований фахівець з ремонту не може знайти жодних несправностей у виробі.
- (q) Предмети, які прикріплюються до будинку або офісу на постійній основі.
- (r) Корозія.
- (s) Будь-які витрати, крім тих, які конкретно покриваються відповідно до умов письмової гарантії виробника на ремонт.
- (t) Будь-які випадкові пошкодження, включаючи падіння, розливи або неправильне поводження.
- (u) Будь-яка втрата даних, програмного забезпечення чи іншого цифрового вмісту, що зберігається на пристрої.
- (v) Будь-яке використання продукту у спосіб, що суперечить інструкції користувача або іншій документації, наданій виробником.
- (w) Будь-які зміни або ремонтні роботи, що виконуються третьою стороною, не уповноваженою виробником виробу або сервісною службою виробника.
- (x) Будь-яка шкода, заподіяна внаслідок стихійних лих, включаючи, але не обмежуючись цим, блискавку, повінь, землетрус чи інші зовнішні причини.
- (y) Будь-які косметичні пошкодження, подряпини, вм'ятини або руйнування матеріалів внаслідок нормального зносу.
- (z) Будь-які витратні деталі, такі як батареї, якщо вони не мають дефектів матеріалів або виробництва.

5. Які існують винятки?

Ця гарантія не поширюється на:

- i. Товари або несправності, які не задовольняють всім вимогам, зазначеним у розділі 0, або які перераховані в розділі 4 цієї заяви про гарантійні зобов'язання.
- ii. Претензії, за якими ви не надали необхідну документацію на запит ZEN або не змогли надати достатніх доказів того, що на виріб або несправність поширюється ця гарантія.
- iii. Товари, які не були придбані за допомогою картки ZEN Pro. Повна сума покупки повинна бути сплачена за допомогою активної картки ZEN Pro.
- iv. Несправності, які виникли, або претензії, які були подані після того, як картка ZEN Pro, яка використовувалася для здійснення покупки, стала неактивною або користувач – фізична особа скасував підписку на тарифний план ZEN Pro. Періоди неактивності, які тривають менше 1 місяця поспіль (наприклад, неактивність у зв'язку з продовженням терміну дії картки), не впливають на прийнятність претензії.
- v. Будь-які обставини, відомі вам до активації вашої картки ZEN Pro, які, як можна було б обґрунтовано очікувати, можуть привести до виникнення претензії за цією гарантією.
- vi. Пред'явлені претензії або несправності, що виникли поза межами гарантійного терміну.
- vii. Несправності, які були навмисно викликані вами або внаслідок ваших незаконних або злочинних дій.
- viii. Будь-які збитки (включаючи втрату заробітку, бізнесу або володіння), збитки або додаткові витрати (включаючи будь-які витрати, які ви можете понести, щоб зв'язатися з нами для пред'явлення претензії або для збору і відправлення необхідної документації), за винятком витрат на ремонт виробу, на який поширюється гарантія.
- ix. Будь-які претензії, на які поширюється гарантія виробника, страховий поліс або будь-яке інше подібне джерело.
- x. Будь-які витрати, які ви повинні були б сплатити, якби подія, що призвела до претензії, не відбулася.
- xi. Втрати, руйнування або пошкодження, безпосередньо спричинені хвилями тиску, створеними літальними апаратами та іншими літальними апаратами, що летять зі звуковою або надзвуковою швидкістю.
- xii. Будь-які віртуальні валюти, включаючи, але не обмежуючись, криптовалюти, включаючи коливання їхньої вартості.
- xiii. Будь-які обставини, за яких надання будь-яких виплат або інших переваг відповідно до цієї гарантії суперечило б чинному законодавству, нормативним актам або санкціям.

6. Які існують обмеження?

- (a) Кількість претензій: за цією гарантією ви можете пред'являти не більше 2 (двох) претензій на рік.
- (b) Загальна сума претензій: загальна сума всіх претензій, пред'явлених вами в рамках цієї гарантії, не може перевищувати 5000 євро протягом календарного року.
- (c) Обмеження по виплаті за однією претензією: максимальна сума відшкодування за один продукт обмежена початковою ціною покупки продукту або 5000 євро, залежно від того, яка сума є меншою.
- (d) Купівля з використанням картки ZEN Pro: гарантійне відшкодування за товар не може перевищувати ціну покупки, сплачену за допомогою вашої картки ZEN Pro.
- (e) Умови надання гарантії: право на отримання цієї гарантії залежить від наявності у вас активної карти ZEN Pro. Якщо ви скасуєте свою картку ZEN Pro або ваша картка ZEN Pro буде неактивною з будь-якої причини протягом більш ніж 1 місяця, гарантія більше не поширюватиметься на товари, придбані за допомогою цієї картки ZEN Pro.

7. Як зареєструвати свій товар для отримання гарантії?

Після того, як ви придбаєте відповідний товар за допомогою своєї картки ZEN Pro, у вас буде 90 днів із дати придбання, щоб заповнити форму заявки на реєстрацію вашого товару для розширеної гарантії. Якщо ви не подасте свою форму успішно протягом цього терміну, ви не зможете скористатися перевагами розширеної гарантії на цей товар.

Ви можете подати форму реєстрації свого товару, вибравши відповідну покупку з історії транзакцій або натиснувши кнопки «+» або «зареєструвати перший товар» на сторінці «Розширена гарантія» вашого мобільного застосунку ZEN.

Як тільки ви виберете товар, який хочете зареєструвати для отримання гарантії, наша система проведе попередню перевірку цього товару на відповідність вимогам розширеної гарантії. У разі успішної перевірки ви будете перенаправлені для заповнення стислої реєстраційної форми, де вам потрібно буде вказати назву та модель товару, тривалість гарантійного терміну оригінального виробника, фотографії товару, фотографії серійного номера товару та відскановану копію або фотографію квитанції або рахунку-фактури на ваш товар. Усі фотографії і скан-копії повинні бути чіткими та розбірливими.

Ви можете зберегти форму, не заповнюючи її, і повернутися до неї пізніше. Однак пам'ятайте, що ваша заявка на реєстрацію товару не буде завершена, якщо ви не заповните та не подасте форму протягом 90 днів після покупки.

Після того, як ви заповните реєстраційну форму, товар з'явиться у вашому мобільному застосунку ZEN на вкладці «Заявки» на сторінці розширеної гарантії. Ви можете слідкувати

за статусом заявки на цій сторінці. Ми можемо попросити вас надати додаткові документи або виправити деякі документи, які ви вже подали. У цьому випадку вам буде надано додатковий період для надання відсутньої інформації та документів.

Ми повідомимо вас, як тільки буде ухвалено рішення по вашій заявці. Якщо вашу заявку було відхилено, причина відхилення також буде вказана на цій сторінці. У вас є можливість оскаржити це рішення, скориставшись відповідною кнопкою на цій сторінці.

8. Як я можу подати заявку на гарантійне відшкодування?

Щоб почати процес подачі претензії по гарантії, виконайте такі дії:

- (a) Подайте претензію: після того, як стався гарантійний випадок, ви можете подати претензію через наш мобільний застосунок. Ви можете знайти кнопку «претензія» в розділі «Товари» на вкладці «Розширена гарантія». Там ви знайдете докладні інструкції та посилання на форму сервісного обслуговування, доступну на нашому вебсайті. Ви також можете скористатися документом, наданим сервісним центром, який виконує ремонт. Якщо ви використовуєте форму сервісного центру замість нашої, переконайтеся, що в документі вказані всі дані, перелічені нижче:
 - i. серійний номер виробу;
 - ii. опис несправності і виконаного ремонту;
 - iii. загальна вартість ремонту, а також
 - iv. спосіб оплати.
- (b) Виконайте ремонт: після подачі претензії ви повинні приступити до ремонту пошкодженого виробу в сервісному центрі, авторизованому виробником товару. Після завершення ремонту у вас має бути сервісний бланк, вказаний в підпункті (a) вище, підписаний сервісним центром, який виконував ремонт. Якщо ви не заплатили за ремонт за допомогою картки ZEN, вам також потрібно буде надати нам підтвердження оплати, яку Ви здійснили за ремонт у сервісному центрі.
- (c) Додайте документи: отримавши підписану форму сервісного обслуговування та підтвердивши платіж, ви можете подати запит на відшкодування у своєму мобільному застосунку ZEN, додавши запитовані документи. Цей крок має вирішальне значення, щоб ми могли підтвердити обґрунтованість вашої претензії і розпочати гарантійний процес.
- (d) Процес перевірки: отримавши запит на відшкодування, ми вивчимо надану інформацію та документи, щоб переконатися, що ваш випадок підпадає під гарантію. Наша команда оцінить прийнятність вашої заявки на підставі наданого опису. Ми можемо запросити додаткову інформацію або документи, якщо на підставі наданої вами інформації неможливо визначити прийнятність товару або ремонту. Ваша заявка на відшкодування витрат буде розглянута протягом 15 робочих днів після того, як ви надасте всю запитовану інформацію та документи. Ми можемо відмовити у відшкодуванні, якщо стане очевидним, що на продукт або

ремонт не поширюється гарантія відповідно до цих Умов. Якщо ваш запит на відшкодування буде задоволений, вартість ремонту (з урахуванням обмежень, передбачених цими Умовами) буде зарахована на ваш рахунок ZEN.

Виконавши ці дії, ви зможете забезпечити безперешкодний та ефективний процес отримання відшкодування вартості ремонту вашого товару. Якщо у вас виникнуть додаткові запитання або вам знадобиться допомога, зверніться за допомогою до нашої служби підтримки клієнтів.

9. Застосовне законодавство

Ці Умови регулюються і тлумачаться відповідно до законодавства Республіки Польща.

10. Зміни

ZEN залишає за собою право змінювати або доповнювати ці Умови в будь-який час, направивши повідомлення за 14 календарних днів. Повідомлення буде відправлено на вашу адресу електронної пошти.

Якщо ми припинимо дію програми розширеної гарантії, гарантія на продукцію, придбану протягом дії заяви про гарантійні зобов'язання, буде діяти до закінчення відповідного гарантійного терміну.

Подаючи заявку на отримання гарантії, ви підтверджуєте, що прочитали, зрозуміли та погоджуєтесь дотримуватися умов цієї заяви про гарантійні зобов'язання. Якщо ви не згодні з будь-якою частиною цих положень та умов, не подавайте претензію відповідно до цієї заяви про гарантійні зобов'язання.