

**Товар бывший в употреблении (БУ или Б/У) - уценённый товар, подразумевающий снижение цены (уценка) по одной из следующих причин:**

- Потеря товарного вида
- Неполная комплектация
- Истёк срок заводской гарантии по дате производства
- Покупательский возврат (товар бывший в употреблении)
- Сдача устройства по системе Trade-in (товар бывший в употреблении)

Устройства и техника проходят диагностику по 15 параметрам, таким как:

- проверка на оригинальность
- сброс настроек до заводских, отсутствие персональных данных
- юридическая проверка: известна история от и до
- проверка камеры – фото с фронтальной и основной камер чёткие, видео записывается;
- кнопки включения, громкости, бесшумного режима и Home работают исправно;
- износ батареи (количество циклов перезарядки) находится в пределах нормы;
- экран отзывается на касания, силу нажатия, работает масштабирование, нет битых пикселей;
- микрофон и динамики – микрофон работает, звук записывается и воспроизводится;
- wi-fi и сотовые сети – устройство подключается к wi-fi сетям и мобильному интернету, открывает web-страницы
- гигиеническая обработка
- и так далее

Перед продажей вся мобильная электроника проходит двойную проверку:

- во-первых, это проверка специалистов официального или официально сертифицированного производителем сервисного центра;
- во-вторых, проверка в АО «РТК».

## **ТОВАР КАТЕГОРИИ "КАК НОВЫЙ "**

**Описание:** Проверенное и полностью исправное устройство без дефектов корпуса (потёртостей и царапин). От нового отличается только тем, что уже было в использовании. Допускается активация устройства и незначительные потертости. Под активацией понимается первичная настройка параметров устройства, а именно: языка, региона проживания, выбор резервной копии и калибровка некоторых дополнительных функций и служб.

**Возможные причины уценки (точная причина уценки каждого устройства не устанавливается):**

- Отсутствие контрольных (защитных) плёнок.
- Отсутствие или повреждение упаковки производителя.

- Несоответствие IMEI на упаковке и оборудовании;
- Отсутствие аксессуаров в комплекте (наушников, зарядного устройства, USB-кабеля, шнура, сменной панели и т.п.).

## **ТОВАР КАТЕГОРИИ "ОТЛИЧНОЕ СОСТОЯНИЕ"**

**Описание:** Проверенное и полностью исправное устройство, имеет следы эксплуатации. Внешне трудно отличить от нового.

**Возможные причины уценки** (точная причина уценки каждого устройства не устанавливается):

- Отсутствие контрольных (защитных) плёнок.
- Отсутствие или повреждение упаковки производителя.
- Несоответствие IMEI на упаковке и оборудовании;
- Отсутствие аксессуаров в комплекте (наушников, зарядного устройства, USB-кабеля, шнура, сменной панели и т.п.).
- Незначительные потертости/неглубокие царапины, которые видны только при ярком освещении/ под определенным углом или на отблеск
- Закончилась, либо подходит к окончанию гарантия производителя по дате производства.
- Устройство, возможно, проходило сервисное обслуживание или гарантийный ремонт.

## **ТОВАР КАТЕГОРИИ "ХОРОШЕЕ СОСТОЯНИЕ",**

**Описание:** Проверенное и полностью исправное устройство с более заметными следами использования. На корпусе присутствуют видимые царапины, потёртости. Возможны небольшие сколы, которые легко скрываются чехлом или пленкой.

**Возможные причины уценки** (точная причина уценки каждого устройства не устанавливается):

- Отсутствие контрольных (защитных) плёнок.
- Отсутствие или повреждение упаковки производителя.
- Несоответствие IMEI на упаковке и оборудовании;
- Отсутствие аксессуаров в комплекте (наушников, зарядного устройства, USB-кабеля, шнура, сменной панели и т.п.).
- Незначительные потертости/неглубокие царапины, которые видны только при ярком освещении/ под определенным углом или на отблеск
- Закончилась либо подходит к окончанию гарантия производителя по дате производства.
- Устройство, возможно, проходило сервисное обслуживание или гарантийный ремонт.

- Имеет единичные повреждения (сколы, царапины и потертости, которые видны при дневном освещении)

## ГАРАНТИЯ

### Сроки гарантии

- Как новый – в пределах оставшейся гарантии, но не менее 90 дней
- Отличное состояние – в пределах оставшейся гарантии, но не менее 90 дней
- Хорошее состояние – в пределах оставшейся гарантии, но не менее 90 дней

### **Случаи НЕ признаются гарантийными:**

- у устройства обнаружены внешние или внутренние механические повреждения;
- неисправность вызвана попаданием внутрь товара посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т. п.;
- неисправность вызвана стихийными бедствиями, пожаром, бытовыми и другими факторами, не зависящими от АО «РТК»;
- повреждения вызваны несоответствием параметров источников питания в связи государственным стандартам;
- были осуществлены изменения в установке, настройке и/или программировании;
- серийный номер или номер модели на изделии изменен, удален, стерт или его невозможно точно определить;
- была нарушена целостность гарантийных пломб;
- присутствуют следы воздействия на устройство домашними животными, насекомыми, грызунами;
- имеются следы воздействия на товар жидкостью или паром, высокими или низкими температурами;
- присутствуют следы вскрытия устройства или изменения его конструкции и внутренних комплектующих;
- при наличии недостатка неоговоренного продавцом.
- истек установленный срок со дня покупки товара.

## ОБМЕН, ВОЗВРАТ И РЕМОНТ

### Законодательное регулирование

- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей"
- Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463
- "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации",
- Постановление Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. N 924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров".

## ОБМЕН И ВОЗВРАТ

- Технически сложный товар можно обменять или вернуть при наличии недостатка неоговоренного продавцом. Обмен и возврат технически неисправного товара возможен в течении 14 дней (не считая дня покупки). По истечении 14 дней товар подлежит гарантийному ремонту. Обмен производится на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или на товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. Возврат может быть не произведен, если в процессе экспертизы будут обнаружены следы неправильной эксплуатации.
- При обмене срок гарантийного обслуживания (90 дней) предоставляется повторно на устройство, которое получили взамен.

**Условия возврата или обмена:** если приобретенный товар вам не подошел или не понравился, вы можете вернуть его в течение 15 дней, не включая день покупки, соблюдая несколько обязательных условий:

- Сохранены чек и гарантийный талон.
- Товар не был в употреблении.
- Сохранены потребительские свойства товара.
- Сохранен его товарный вид.
- Сохранен товарный вид упаковки (упаковка чистая, без повреждений), при наличии.
- Сохранен товарный вид комплекта (комплектующие чистые, без повреждений, не имеют следов использования).
- Отсутствуют какие-либо пользовательские защитные пароли и ключи.

После того, как Ваше устройство поступит к нам, оно пройдет обязательную проверку качества, и решение о его возврате/обмене будет принято только на основании наличия существенного недостатка устройства.

- Сроки выполнения проверки товара на обмен до 15 (пятнадцати) дней;
- В некоторых случаях требуется дополнительная проверка качества товара, например, для проверки остаточной емкости аккумулятора устройства. В этих

случаях результат экспертизы может быть выдан в течение 45-ти дней со дня предъявления претензии.

- Если при проведении проверки качества (экспертизы) будут выявлены недостатки, которые появились не по вине продавца (например, экран разбит в результате падения, телефон не включается, т. к. в него попала вода), Вам будет предложен ремонт устройства, стоимость которого сообщить по телефону сотрудник сервисного центра, или возврат без ремонта. В этом случае возврат денежных средств за устройство не возможен;
- При осуществлении обмена или возврата товара в рамках гарантийного срока, аксессуары, переданные в компанию вместе с товаром (например, защитное стекло или чехол), не сохраняются компанией и не возвращаются клиенту, поэтому, пожалуйста, удаляйте все аксессуары заранее;
- Если устройство прошло проверку и получило одобрение на возврат денежных средств от сервисного центра, то менеджер оформляет заявление на возврат и передаёт информацию в соответствующее подразделение для производства возврата.

## РЕМОНТ

По истечению 15 дней с момента передачи технически сложного товара в случае проявления в нем недостатков – товар подлежит гарантийному ремонту.

Гарантийный ремонт — это устранение возникших технических неисправностей товара в период гарантийного обслуживания.

Гарантийный ремонт распространяется на товары, в которых отсутствуют следы неправильной эксплуатации

**Гарантия и сервис:** по вопросам гарантийного обслуживания вы можете обращаться по адресу 107061, Москва г, Б. Черкизовская ул, дом № 3/1 магазин «Телефон.ру»

## РЕКВИЗИТЫ

Акционерное общество "Русская Телефонная Компания"

Юридический адрес (адрес для направления претензий потребителей): 109147, г. Москва, ул. Воронцовская д.5, стр.2

Почтовый адрес: 119180 г. Москва, Голутвинский 1-ый пер., д.2/10, стр. 2

ОГРН: 1027739165662

ИНН: 7709356049

КПП: 770901001

Расчетный счет: 40702810300000001034

Банк: «МТС-Банк» (ПАО) г. Москва

Корреспондентский счет: 30101810600000000232

БИК: 044525232

[Тел./факс: +7 \(495\) 710-86-06](tel:+74957108606)