

## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА LG CARE

### I. ВЪВЕДНИ РАЗПОРЕДБИ

#### Прилагане на разпоредбите

Тези условия важат за устройства, разпространявани от LG Electronics Magyar Kft. и продавани в промоцията.

Промоционалният период е между 1 Ноември 2018 и 15 Януари 2019 г.

Регистрационният период, през който може да се активира LG Care, е между 1 Ноември 2018 и 15 Февруари 2019. г.

За да получат LG CARE, клиентите трябва да се регистрират на <https://www.lgemk-promotions.com/oled-uhd-uduljena-garancia-2018-zima/> наймалко 30 дни след покупката.

Промоцията се изпълнява и услугите на LG CARE се предлагат от доставчик на услуги от трета страна (Partum Usluge D.O.O.)

#### Значение на някои термини

Някои термини в настоящите Общи условия имат следните значения:

- 1) LG Electronics Magyar Kft., наричан по-долу "LG" - доставчик на промоционалната гаранция за LG Care
- 2) „Потребител“ - лицето, закупило електронното устройство, продадено в промоцията
- 3) „LG CARE“ - Промоционална гаранция предоставена от LG на потребителите с покупката на електронни устройства, продавани в промоцията

### II. СПЕЦИАЛНИ РАЗПОРЕДБИ

#### Член 1 Предмет на LG CARE

##### 1. Предмет на LG CARE при тези условия

Всяко електронно устройство (наричано по-долу "устройство или електронно устройство"), посочено в Допълнение 1, описано по-подробно върху фактурата, както и принадлежностите в оригиналната опаковка, закупени през периода на промоцията заедно с споменатото устройство, може да бъде предмет на услугата на LG CARE.

##### 2. Обекти, които не се покриват от LG CARE

- a) подвижни външни твърди дискове;
  - b) принадлежности и консумативи, определени от производителя като консумативни материали или консумативни части;
  - c) всички видове инструменти;
- LG CARE Общи условия 2

- d) други части, които, въз основа на опита, трябва да бъдат заменени по време на експлоатационния срок на електронното устройство и във всеки случай гумени части, лагери, радиални уплътнения за валове, нагреватели;
- e) отделно закупени принадлежности;
- f) всички видове софтуер;
- g) устройства, доставени с недостатъци, както и грешки на серийния производител;
- h) допълнително или впоследствие закупени принадлежности или оборудване;
- i) всички устройства, които не са били разпространени от LG Electronics Magyar Kft. Ако има някакво несъгласие по отношение на оригинала на продукта, LG ще вземе окончателното решение.

## Член 2 Обхват на LG CARE

### 1. Условия на LG CARE - събития, обхванати от LG CARE

LG ще извърши ремонта или подмяната и ще гарантира доброто функциониране на електронното устройство, закупено от Потребителя и покрито от LG CARE, само за непредвидими и внезапни щети или смущения в обекта, покрит от LG CARE. Непредвидими щети са тези, които Потребителят не е могъл или не би могъл да очаква своевременно и не би трябвало да очаква, като прилага обичайната дължима грижа, докато се изключва само груба небрежност, поради което LG си запазва правото да откаже плащането за щети за настъпилия случай.

LG ще извърши ремонта или подмяната и ще гарантира доброто функциониране на електронното устройство, закупено от Потребителя и покрито от LG CARE, ако това устройство претърпи щети, причинени от едно или повече от следните:

a) неизправност в материала или дизайна след изтичане на гаранцията на производителя (удължена гаранция)

### 2. Случаи извън обхвата на LG CARE LG CARE

не покрива щети, причинени от:

- a) умишлено деяние на потребителя;
- b) война, военни събития, гражданска война, революция, бунт, въстание или размирици;
- c) ядрена енергия, ядрена радиация или радиоактивни вещества;
- d) земетресение;
- e) тероризъм или терористичен акт; акт на тероризъм е всяко действие на лица или групи от лица с цел постигане на политически, религиозни или идеологически цели от такова естество, които предизвикват разпространяване на страх или терор сред обществеността или част от обществеността и по този начин също влияят върху правителствените или държавните институции;
- f) използване на дефектна част, за която Потребителят е трябвал да знае че е дефектна;

g) доколкото Потребителят е трябвало да използва трето лице като доставчик (производител или търговец) в случай на законоустановена гаранция, ако Потребителят не може да предостави фактура за поправка на устройството; или ако ремонтът е извършен без предварителното писмено одобрение на LG. 3. Предпоставки за валидността на LG CARE - ограничения:

h) Що се отнася до небрежност, се покрива само лека небрежност. В случай на груба небрежност експертът трябва да оцени и да провери причината за щетата и устройството. Всяка щета, причинена от неправилна употреба, умишлено увреждане, намерение, неправилно боравене, неправилно или непредсказуемо унищожаване, се счита за нарушение на задължението за дължима грижа, поемана от Потребителя при закупуване на устройството, и тези щети не се покриват;

i) Щета или разходи, причинени поради несъвършенства на материалите или дизайна в рамките на гаранционния срок на производителя, не се покриват;

j) Изключени са следните случаи, т.е. предхождащи в случай на щети: гаранции и/или обезщетения за щети въз основа на гаранции, обезщетение за щети от други застрахователи, гаранции или договорни задължения на трети лица. Разликите във връзка с други гаранции (например, текуща стойност по отношение на стойността на ново устройство) се покриват от пълния обхват на електронните устройства;

k) не се покриват щети на всички видове софтуер (включително оперативни системи, софтуер за задвижване, драйвери, помощни програми и др.). Потребителят е лично отговорен за програмите, драйверите, данните и тяхната функционалност. Загубата на данни и софтуер поради посочените причини за щети не може да бъде предмет на иск за обезщетение. Освен това, разходите за ремонт не се възстановяват в случай на проблеми, свързани със софтуер, оперативни системи, вируси, съвместимост, възстановяване на данни, възстановяване на системата, повторно събиране на данни и др.;

l) Разходите, възникнали в резултат на щети, които не са повреди на хардуера, не се покриват. Това също така засяга всички разходи (такси за обработка и анализ и т.н.) за анализ на щетите без установени грешки в хардуера;

m) Щети, причинени от използването на устройството за цели, които противоречат на инструкциите за употребата и предназначението, посочени от производителя, както и щети, които не влияят върху начина на използване на предписаното от производителя устройство (щети като драскотини, остъргване и др.), не се покриват;

n) Не се изплаща обезщетение за щети въз основа на отговорност, материални последващи щети и имуществени щети. Последващите щети на настъпилите събития на щетите не се покриват във всеки случай. За оценка на щетите се вземат предвид само първичните повреди на устройството, т.е. основната причина за щетите, които попадат в обхвата на LG CARE;

o) Намаляването на стойността поради износване, щети, дължащи се на дългосрочен химичен или топлинен ефект върху устройството, щети, причинени от ръжда, както и всички разходи за обслужване, настройка и почистване не могат да бъдат предмет на обезщетение за щети, и нито постепенното увреждане на производителността на устройството;

p) Щети, причинени от трети лица, които се опитаха да ремонтират устройството или интервенции от трети лица, т.е. лица без подходящо разрешение, не се покриват от LG CARE. Ще бъдат изключени и щети, причинени от домашни любимци, както и домашни или диви животни.

q) Не се покриват щети, причинени от използването на дефектни или неподходящи външни принадлежности (например крепежни елементи, подземни корпуси и др.);

r) Загубата на устройството в смисъл, че е изгубено, забравено, оставено без надзор или по друг начин изчезнало, не се покрива от LG CARE. Последващите констатации не се вземат под внимание и в никакъв случай не предполагат покриване на щети;

s) Съобщените щети, които не могат да бъдат доказани, защото устройството не е било доставено поради пропуск на Потребителя, не се покриват. Това изключва щети, причинени от пълно унищожаване на устройството поради непреодолима сила;

t) Всякакъв вид щети, причинени от скалата, се счита за неправилна употреба на устройството, т.е. износване, и това не се покрива;

u) Щети, настъпили вследствие на спортна дейност или по време на спортна дейност, т.е. поради пот или кондензация, не се покриват;

v) Щетите, които не могат да бъдат приписани на независим инцидент, се считат за прогресивни щети (обусловени от средата и/или употребата) и не се покриват, което изключва неизправност в материала и дизайна след изтичане на гаранцията на производителя

### Член 3 Място на валидност на LG CARE

#### 1. Стационарни устройства

Съгласно дизайна на стационарните устройства, помещенията на Потребителя се считат за местоположението, обхванато от LG CARE в България в географски смисъл.

#### 2. Мобилни устройства

Съгласно дизайна на мобилните устройства и устройствата, които могат да се поставят на открито, България се счита за местна зона, обхваната от LG CARE в географски смисъл.

### Член 4 Стойност на електронното устройство, покрито от LG CARE

Максималната стойност на електронното устройство, покрито от LG CARE, е цената на новото устройство или устройство с еднаква техническа стойност в деня на настъпване на щетата ("Стойност на поддръжката"). Стойността на електронното устройство, обхванато от LG CARE, винаги се отнася до покупната цена на устройството, с изключение на данъка върху добавената стойност, с изключение на субсидиите или специалните отстъпки (напр. поддръжка на производителя или доставчика, отстъпки и/или продажби на продавача).

### Член 5 Разходи извън обхвата на LG CARE

LG извършва всички необходими дейности по поправка или замяна на електронните устройства, обхванати от LG CARE. На Потребителя не се възстановяват разходи за дейности, предприети от Потребителя самостоятелно.

### Член 6 Обхват на обезщетението за щети

### 1. Разходи за възстановяване

В случай на щети ние правим разлика между частична щета и пълна загуба. Частична щета означава разходи за поправка, по-ниски от Стойността на поддръжката на устройството. Ако разходите за поправка са по-високи, тогава устройството се счита за LG пълна загуба, в който случай LG ще замени електронното устройство, покрито от LG CARE.

### 2. Частична щета

В този случай LG поема разходите за ремонт, включително прекарано работно време и резервни части.

LG не покрива следните разходи:

- a) разходи за възстановяване или други мерки, които биха били необходими независимо от случая, обхванат от LG CARE;
- b) допълнителни разходи възникнали поради модификации или подобрения, надвишаващи обхвата на възстановяването;
- c) разходи за самостоятелно организирано възстановяване, доколкото тези разходи не са резултат от работите, организирани от трети лица;
- d) нереализирана печалба поради самостоятелно организирани работи;
- e) допълнителни разходи, причинени от временно или ранно възстановяване;
- f) разходи за работите, необходими за възстановяване, но не и лично извършени на електронното устройство, покрито от LG CARE;
- g) обезщетение за щети въз основа на отговорност, материални последващи щети и имуществени вреди.

### 3. Пълна загуба

a) В случай на пълна загуба или неефективна поправка по отношение на разходите за нея, Потребителят трябва да получи ново устройство, което да замени старото, дефектно устройство. Техническите спецификации на новото устройство трябва да бъдат поне равни или по-добри от старото устройство. Неефективността на разходите означава, че разходите за възстановяване надвишават Стойността на поддръжката. В случай, че са налице равностойни устройства, правото на технически превъзхождащи устройства може да не се изисква, дори ако стойността им е по-ниска от първоначалната Стойност на поддръжката.

b) В случай че пълната загуба е покрита, след като устройството бъде заменено, устройството, което е предмет на замяната, включително всички оригинални части на принадлежностите (зарядни устройства, мрежово оборудване, карти с памет, кабели, компактдискове, ръководства, кутии, мишки и т.н.), стават собственост на LG, а съответният продукт на пълната LG Care се счита за прекратен. Потребителят получава заместващото устройство единствено след като е предал всички оригинални части от принадлежностите на LG. Това важи и в случай повредени оригинални и застраховани части от принадлежностите (например мрежово оборудване);

c) В случай че Потребителят не успее да достави оригиналните части и части от принадлежностите, включени в LG CARE, които са били част от старото устройство в момента на покупката, те се изчисляват според пазарните цени и се приспадат от установените разходи за поправка или замяна на устройството, обхванати от LG CARE.

#### 4. Лимит за замяна или поправка на устройство под LG CARE

Лимитът за подмяна или поправка на устройство под LG CARE е Стойността на поддръжката.

#### 5. Обратно изкупуване

Щетите не могат да бъдат изкупувани в брой, дори в случай на пълна загуба.

#### Член 7 Замяна на електронното устройство, покрито от LG CARE

Въз основа на подходящо заместващо устройство, всички стари принадлежности, които са били инсталирани в момента на покупката, се считат за заменени независимо от това, дали принадлежностите се съдържат и в заместващото устройство или ако те отсъстват поради настоящата конфигурация на заместващото устройство. Всяко допълнително оборудване, инсталирано в старото устройство, което не е било покрито от гаранцията в момента на покупката заедно с устройството, не отговаря на условията за замяна.

#### Член 8 Начало на приложение и падеж на LG CARE

LG CARE ще започне да се прилага при изтичане на нормалната гаранция на устройството.

#### Член 9 Условия на LG CARE

LG CARE за електронни устройства започва да тече от изтичането на обичайната гаранция на устройството и трябва да приключи във всеки случай 60 месеца след датата на фактурата (покупката) на устройството. Всички щети, съобщени след изтичане на срока на валидност на LG CARE, не се приемат.

#### Прекратяване в случай на пълна загуба

В случай, че устройството бъде заменено или замяната на устройството покрито от LG CARE и от LG след пълна загуба бъде отказана (неефективна поправка, съответната промоционална гаранция под LG CARE се счита за прекратена. В такива случаи Потребителят няма право на възстановяване, изцяло или частично.

#### Член 10 Процес на реализиране на правата на Потребителя под LG CARE

##### 1. Изявление за реализиране на права под LG CARE

Потребителят е длъжен незабавно да докладва на LG събитието от член 2.1 (в нормални обстоятелства в рамките на не повече от три работни дни).

##### 2. Формуляр на изявлението за реализиране на права под LG CARE

Формулярът на изявлението за реализиране на права под LG CARE се попълва за всяка индивидуално настъпила щета. Потребителят трябва да посочи причината за щетата и да я запише във формуляра на изявлението. Следните данни трябва да бъдат правилно и пълно посочени:

- Кой е причинил щетата - посочвайки лицето (включително указанията, чие дете или домашен любимец са причинили щетата)
- Кога и къде е настъпила щетата - посочвайки дата, час, място и държава

- Как или от какво е причинена щетата - посочвайки причината
- Какво е повредено - посочвайки името на устройството и вида на щетата

LG си запазва правото да поиска допълнителна документация от Потребителя с цел изпълнение на задължението по LG CARE при възможно най-високо качество и ефективност. В такъв случай документацията, предоставена заедно с изявлението за реализиране на права под LG CARE представлява пълна и подходяща документация за образуване на производство за реализиране на правата на Потребителя под LG CARE.

Устни известия или информации, предоставени от което и да е лице, не могат да бъдат взети за разглеждане. Грешни, неточни или невярно изнесени данни, предоставени в изявлението за реализиране на права под LG CARE, както и непредоставяне на исканата от LG документация, могат да доведат до отказ на реализирането на правата под LG CARE, иск за възстановяване на платените разходи за поправка или замяна на устройството от LG, до всички последици, предвидени от наказателното право.

### 3. Изпълнение на LG CARE - възстановяване на настъпили щети

LG извършва оценката и възстановяването на настъпилата щета в най-краткия възможен срок от получаването на пълна и подходяща документация от Потребителя. Ако LG получи надлежно попълнено изявление за реализиране на права под LG CARE с цялата необходима документация, LG издава временно удостоверение за възстановяване на настъпили щети.

В случай, че на този етап се установи, че настъпилото събитие или повреда не са обхванати от член 2.1. (например, че настъпилото събитие е покрито от законовата гаранция на производителя / продавача на електронното устройство), LG уведомява Потребителя че са отказали иска и го информира да упражнява правата си по друг начин. Временният сертификат, издаден от LG, съдържа, наред с другото, информация за мястото където Потребителят трябва да достави устройството, покрито от LG CARE, а което е предмет на възстановяване на щетите или на процеса на реализиране на правата под LG CARE.

Потребителят трябва да достави устройството, в съответствие с инструкциите, на посоченото място, мястото на сервиза или друго подобно. LG изпраща временния сертификат на Потребителя чрез електронна поща, факс или поща.

След доставката на устройството до посоченото място на доставка, LG започва с обработката на устройството, покрито от LG CARE, като започне с извършването на необходимата диагностика и проверка на фактите. След извършването на диагностиката и установяването на фактическото състояние на устройството, което е предмет на LG CARE, LG издава сертификат за възстановяване на щетите, ако фактическото състояние на устройството съответства на данните, предоставени от Потребителя в изявлението за реализиране на правата под LG CARE и ако щетата, т.е. събитието, е покрито от LG CARE.

Ако в този етап се установи, че настъпилото събитие или щета не са обхванати от член

2.1. (например, че настъпилото събитие е покрито от законовата гаранция на производителя / продавача на електронното устройство), LG уведомява Потребителя че са отказали иска и го информира да упражнява правата си по друг начин.

LG изпраща сертификат за възстановяване на настъпилите щети до Потребителя чрез електронна поща, факс или поща.

Удостоверение на държавния орган

За всички щети, чието съществуване е свързано с процес на установяване пред държавните органи (пожар, природни бедствия, кражба с взлом и кражба и др.), Потребителят допълва декларацията за реализиране на права под LG CARE с подходящ сертификат/документация предоставена от държавните органи.

5. Замяна на устройството по време на периода на покритие

Ако устройството, обхванато от LG CARE, е заменено по време на условията на LG CARE, но не и от LG (напр. използване на гаранцията, издадена от производителя), съответните доказателства (документ за доставка, сертификат за замяна и др.) също се подават при подаването на изявлението за реализиране на права под LG CARE.

#### Член 11 Задължения на Потребителя

1. Задължения преди всяко събитие, обхванато от LG CARE

a) Преди настъпването на всяко събитие, обхванато от LG CARE, Потребителят е длъжен да спазва поетите задължения съгласно настоящите Общи условия;

b) Ако Потребителят наруши някое от задълженията, посочени в настоящото, LG има право да прекрати едностранно LG CARE. Отказването на LG CARE влиза в сила след получаването му.

2. Задължения при настъпване на събитие, обхванато от LG CARE - задължения на LG да информира Потребителя

Когато се случи събитие, обхванато от LG CARE, Потребителят трябва:

- aa) да предотврати или минимизира щетите, колкото е възможно;
- ab) да докладва за появата на събитието в писмена форма и незабавно след като е разбрал за него;
- ac) да докладва незабавно на полицията щетите, причинени от престъпни действия срещу имущество;
- ad) да достави незабавно списък на изгубените предмети до LG и полицията;
- ae) доколкото е възможно, незабавно да достави до LG цялата информация - в писмена форма, при поискване - необходима за определяне на събитието/щетата, покрита от LG CARE, или обхвата на задълженията на LG въз основа на обезщетение за щети, както и да даде възможност за извършване на всяка проверка на причината и размера на щетата и обхвата на задължението за обезщетение за щети, а това е чрез поправка или замяна на устройството, покрито от LG CARE;
- af) да предостави сертификати, поискани от LG, които LG може основателно да изисква да бъдат събрани.

b) Други задължения

- ba) Потребителят ще носи отговорност за устройството, закупено и покрито от LG CARE. Това включва внимателно и предпазливо боравене с устройството, както и изхвърлянето му на безопасно и защитено място, включително по време на транспортиране или пренасяне.  
Например, щетите могат да се прогнозируют лесно, ако устройството, покрито от LG CARE, се използва във влажна атмосфера или в дъжд. Такова използване на устройството също противоречи на инструкциите на производителя. Освен това, поради невнимателно боравене с устройството, щета може да бъде причинена от течности, падане или счупване (например измиване в пералня или счупване в случай, че устройството се държи в джоб на панталони). Такива щети, между другото, не се покриват от пълната LG CARE.
- bb) мобилните устройства, в зависимост от техния дизайн (мобилни устройства като лаптопи, камери, клетъчни телефони, MP3 плейъри и др.), трябва да бъдат правилно защитени и разположени по време на транспортиране/пренасяне и да бъдат под постоянно наблюдение.
- bc) Устройство, предназначено за бизнес цели, се счита за обхванато от LG CARE, само ако въз основа на данните на производителя е подходящо за такова използване.
- bd) Потребителят трябва да докладва за щетата на LG веднага след като е разбрал за нея.
- be) LG CARE обхваща електронните устройства с оглед на съответното им състояние при доставката, т.е. конфигурация при доставка без последващи модификации, т.е. принадлежности в оригиналната им опаковка. В този смисъл, устройството, комплектът с модулни устройства или оригиналните принадлежности са покрити от LG CARE само ако са поставени в опаковката им.

3. Освобождаване от задължението за поправка или замяна на устройство, покрито от LG CARE, в случай на нарушение на задълженията

С изключение на случаите на злоумишлено нарушение на задълженията, LG е длъжна да поправи или да замени устройство, покрито от LG CARE, доколкото нарушението не е причина за възникването или определянето на събитието, обхванато от LG CARE.

Член 12 Няма задължение за поправка или замяна на устройство, покрито от LG CARE, поради специални причини

LG не е задължена да поправя или да заменя устройство, ако Потребителят мами или се опитва да заблуди LG с оглед на фактите, които са от решаващо значение за установяване на основанието или размера на обезщетението за щети. Ако измамата или опитът за измама се установи чрез окончателна наказателна присъда срещу Потребителя поради измама или опит за измама, презумпциите от предходната алинея се считат за доказани.

Член 13 Прехвърляне или продажба на устройство, покрито от LG CARE

Тъй като LG CARE, която покрива електронни устройства, се позовава на серийния номер на устройство, по време на срока на LG CARE устройството може да бъде прехвърлено/продадено и LG CARE ще продължи да се прилага, докато новият собственик (Потребител) приеме правата и задълженията по LG CARE.

#### Член 14 Уведомления - форма на изявленията за проявлението на намеренията

До степента, в която Законът не предоставя каквато и да е писмена форма и доколкото това споразумение не предвижда друго, изявленията и уведомленията, определени за LG, свързани с договорните отношения и доставени директно до LG, се издават в писмена форма.

#### Член 15 LG CARE

LG CARE се състои от правилно попълнен формуляр LG Care, настоящите Общи условия и фактурата за: закупеното устройство, покрито от LG CARE.

#### Член 16 Данни за контакти на LG CARE

Център за обслужване на клиенти:

Имейл адрес: [claims@elpromotion.eu](mailto:claims@elpromotion.eu)

Уеб сайт: <http://www.lg.com/bg>

#### Член 17 Компетентност в случай на спор

В случай на спор между LG и Потребителя, страните се споразумяват за компетентността на съда в Будапеща с предметна юрисдикция.