

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ, УСТРОЙСТВ (ОБОРУДОВАНИЯ) И
ТОВАРОВ, СОДЕРЖАЩИХ ЦИФРОВЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ**

1. ПРЕДМЕТ РЕГУЛИРОВАНИЯ

1.1. Настоящий документ определяет общие положения и условия продажи потребителям устройств (оборудования) и товаров, содержащих цифровые элементы (далее - Товар или Устройство), реализуемых закрытым акционерным обществом «ЮКОМ» (далее - Юком), а также права потребителей в соответствии с Законом Республики Армения «О защите прав потребителей» (далее - Закон).

1.2. Настоящий документ не распространяется на устройства, предоставляемые Юком как юридическим лицом, оказывающим услуги электронной связи, которые предназначены исключительно для использования в качестве средства предоставления услуг электронной связи (маршрутизаторы, устройства Wi-Fi и т. п.).

1.3. Настоящий документ распространяется на правоотношения, связанные с продажей устройств, реализуемых Юком в Центре(-ах) продаж и обслуживания либо в интернет-магазине, размещенном на веб-сайте Юком.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. **Юком или продавец** - компания, оказывающая на территории Республики Армения общественные услуги электронной связи, телевидения и медиа услуги на основании лицензий и разрешений, выданных Комиссией по регулированию общественных услуг Республики Армения и Комиссией по телевидению и радио, а также юридическое лицо, осуществляющее продажу или поставку товаров и оборудования.

2.2. **Центр(-ы) продаж и обслуживания** - специализированный(-ые) центр(-ы) или магазин(-ы) для продажи предлагаемых Юком Услуг и Оборудования, а также обслуживания Абонентов.

2.3. **Потребитель** - физическое лицо, которое выступает и действует за пределами своей коммерческой, предпринимательской, ремесленной или профессиональной деятельности.

2.4. **Производитель** - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель либо физическое лицо, производящее товары для реализации.

2.5. **Товар** - объект гражданского права, включая имущество, работу, услугу, предназначенный для реализации.

2.6. **Дефект товара (работы, услуги)** - несоответствие товара (работы, услуги) нормативным документам, требованиям законодательства Республики Армения, условиям договора либо требованиям, обычно предъявляемым к качеству товара (работы, услуги).

2.7. Существенное нарушение требований к качеству товара (работы, услуги) - существенные нарушения требований, предъявляемых к качеству товара (работы, услуги), в том числе неустранимые нарушения, а также нарушения, которые не могут быть устранены без несоразмерных затрат или потери времени, либо нарушения, которые выявляются неоднократно или возникают повторно после их устранения, а также иные нарушения аналогичного характера, при наличии которых потребитель вправе по своему выбору отказаться от выполнения договора и потребовать возврата денежных средств, уплаченных за товар (работу, услугу), либо потребовать замены товара (работы, услуги) ненадлежащего качества на товар (работу, услугу), качество которого соответствует условиям договора.

2.8. Гарантийный срок - период времени, в течение которого в случае выявления дефекта товара (работы) производитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя, установленные Законом.

2.9. Товар, содержащий цифровые элементы - товар, который встроен в цифровой контент или цифровую услугу либо взаимосвязан с ними таким образом, что отсутствие данного цифрового контента или цифровой услуги делает невозможным выполнение функций, требуемых от данного товара.

3. КАЧЕСТВО И СООТВЕТСТВИЕ ТОВАРОВ

3.1. Юком обязуется передать потребителю устройство, качество которого соответствует условиям, предоставленным производителем на Устройстве/Оборудовании либо вместе с Устройством/Оборудованием, или опубликованным Юком условиям.

3.2. Юком обязуется передать потребителю устройство, пригодное для целей, для которых такие устройства обычно используются.

3.3. Если нормативными документами определены обязательные требования к качеству товара, Юком обязуется передать потребителю товар, соответствующий таким обязательным требованиям.

3.4. В соответствии с заключенным договором купли-продажи товар, устройство (оборудование), передаваемый Юком потребителю, должны соответствовать обязательным требованиям, установленным Законом, с учетом предусмотренных Законом исключений.

4. ОСОБЕННОСТИ ТОВАРОВ, СОДЕРЖАЩИХ ЦИФРОВЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ

4.1. В случае продажи товаров, содержащих цифровые элементы, Юком обязуется обеспечить информирование потребителя и предоставить ему возможность получать необходимые обновления, включая обновления системы безопасности, а также информацию об их значении, которые необходимы для обеспечения соответствия товара требованиям в течение периода, установленного Законом.

4.2. Информация о функциональных возможностях товаров, содержащих цифровые элементы, предусматривается в руководствах/инструкциях по эксплуатации, предоставленных производителем, за содержание которых Юком ответственности не несет. Юком обеспечивает доступ потребителя к данной информации доступным способом.

5. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И БРЕМЯ ДОКАЗЫВАНИЯ

5.1. Юком, в соответствии с Законом, устанавливает для товаров, устройств (оборудования), предусмотренных заключаемыми с ним договорами купли-продажи, включая товары, содержащие цифровой контент, гарантийный срок продолжительностью не менее двух лет, в течение которого в случае выявления несоответствия такого товара, устройства (оборудования) Юком обязуется удовлетворить требования потребителя, предусмотренные статьей 16 Закона. Исключение составляют товары и оборудование, реализуемые Юком, для которых в силу их характера гарантийный срок не может быть установлен. В частности, в силу их характера гарантийный срок не может быть установлен в отношении товаров, которые производителем произведены без предоставления гарантийного срока, либо в отношении которых производителем установлен гарантийный срок менее двух лет, либо в отношении которых компания Юком предоставила товар Потребителю без гарантийного срока, а потребитель согласился с этим, что подтверждается наличием его подписи на гарантийном талоне.

5.1.1. В отношении аксессуаров (например, зарядных устройств, мышей, портативных зарядных устройств (power bank) и т. п.) максимальный срок гарантийного обслуживания составляет 1 (один) год в зависимости от вида товара и его технических характеристик.

5.2. В течение гарантийного срока, установленного Юком, при выявлении недостатка товара, устройства (оборудования) потребитель вправе предъявить Юком соответствующие требования. Порядок и сроки их удовлетворения, а также ответственность Юком определяются договором, заключенным между сторонами, и/или иными документами.

5.3. В отношении бывшего в употреблении товара, устройства (оборудования) Юком вправе устанавливать более короткий гарантийный срок, который, однако, не может быть менее одного года, при соблюдении требований пунктов 5.1 настоящего документа.

5.4. В отношении реализации товаров, устройств/оборудования (выполнения работ), представляющих опасность для жизни, здоровья и имущества потребителей, Юком несет ответственность в порядке, установленном законодательством Республики Армения.

6. ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРАХ (РАБОТАХ, УСЛУГАХ)

6.1. Юком обязуется своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, устройствах (оборудовании), работах и услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, с учетом требований Закона и Постановления

Правительства Республики Армения от 07.11.2002 № 1923-Н «Об установлении порядка доведения до потребителя информации о содержании и обязательных требованиях к информации об отдельных видах товаров (работ, услуг)».

6.2. В Центрах продаж и обслуживания Юком и в интернет-магазине, в том числе на веб-сайте, всем потребителям предоставляется возможность ознакомиться с настоящим документом, а также с положениями Закона, являющимися основанием для принятия настоящего документа (ссылка: <https://www.arlis.am/hy/acts/226867/latest>), и Юком обеспечивает в указанных местах возможность ознакомления потребителей с правами потребителей и всеми требованиями, установленными на основании положений Закона. Опубликование настоящего документа либо обеспечение возможности ознакомиться с настоящим документом не позволяет потребителю ссылаться на то, что сотрудники Юком либо лицо, действующее от имени Юком, не предоставили информацию, подлежащую предоставлению потребителю в соответствии с Законом.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЮКОМ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

7.1. За нарушение прав потребителей Юком несет ответственность, предусмотренную законом и/или договором.

7.2. Убытки, причиненные Юком потребителю, подлежат возмещению в полном объеме, без учета неустойки (штрафа), установленной Законом или договором.

7.3. Юком обязуется возместить ущерб, причиненный вследствие недостатков работы или услуги.

8. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ

8.1. Юком обязуется выдать потребителю товарный чек либо иной документ, подтверждающий факт покупки, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Армения.

8.2. Юком обязуется принять от потребителя товар ненадлежащего качества, а при необходимости провести проверку качества товара, в которой потребитель вправе участвовать.

8.3. В случае возникновения спора относительно причин возникновения недостатков товара Юком обязуется провести экспертизу товара за свой счет в испытательных лабораториях, аккредитованных в порядке, установленном законодательством Республики Армения.

8.4. Юком обязуется удовлетворить требования потребителя, если не докажет, что недостатки товара возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц либо обстоятельств непреодолимой силы.

8.5. В случае обращения потребителя с требованием о ремонте, снижении цены или замене товара, если данный товар является крупногабаритным и/или весит более пяти килограммов, доставка такого товара к месту назначения и его возврат потребителю осуществляются силами и за счет Юком.

8.6. В случае предъявления потребителем требований относительно недостатков товара с нарушением установленного Законом порядка Юком обязуется незамедлительно письменно разъяснить потребителю порядок предъявления требований в случае выявления несоответствия товара.

8.7. Юком несет обязанность по доказыванию причин возникновения любого несоответствия товара, устройства (оборудования), в том числе товара, содержащего цифровые элементы, выявленного в течение одного года с момента передачи товара, устройства (оборудования) потребителю.

8.8. Юком обязуется устранить выявленные в товаре недостатки без взимания дополнительной платы в течение двадцати дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара, а в случае невозможности этого - в разумный срок и без причинения потребителю каких-либо существенных неудобств, с учетом характера товара и цели, для которой потребитель предъявил соответствующее требование.

8.9. После предъявления потребителем требований, указанных в отношении товаров длительного пользования, на период ремонта Юком обязуется в течение семи дней безвозмездно предоставить потребителю аналогичный товар, обеспечив его доставку за свой счет.

8.10. В случае выявления потребителем недостатков товара и предъявления Юком требования о замене такого товара Юком обязуется без взимания дополнительной платы заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления соответствующего требования, а в случае необходимости проведения Юком дополнительной проверки качества товара - в течение двадцати дней со дня предъявления соответствующего требования.

8.11. Товар ненадлежащего качества Юком обязуется заменить новым товаром, то есть не бывшим в употреблении. В случае замены товара гарантийный срок исчисляется заново с момента передачи товара потребителю.

8.12. В отношении товара, переданного по коммерческой гарантии, Юком в течение всего срока действия коммерческой гарантии непосредственно несет ответственность перед потребителем за ремонт или замену товара.

8.13. При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, типа товара) Юком не требует возмещения стоимости товара, указанной в договоре, не требует замены товара и не требует возмещения разницы в цене, существовавшей на момент вынесения судом решения по данному вопросу.

8.14. Товар надлежащего качества, не относящийся к продовольственным товарам, Юком принимает обратно или заменяет при условии, что указанный товар не использовался, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, товарные ярлыки, а также документ, выданный потребителю и подтверждающий факт оплаты, либо иной расчетный документ, и имеются доказательства приобретения товара непосредственно у Юком.

8.15. Устройство (оборудование) подлежит возврату потребителем в Центр продаж и обслуживания Юком независимо от способа, которым Потребитель приобрел Устройство (оборудование).

9. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРОВ ДИСТАНЦИОННО И ВНЕ ПОМЕЩЕНИЙ ПРЕДПРИЯТИЯ

9.1. В случае заключения договоров дистанционно и вне помещений предприятия Юком до заключения договора предоставляет потребителю наиболее удобным способом порядок использования данных, связанных с электронным сообщением, заполняемым в электронной форме, совокупность которых считается эквивалентной собственноручной подписи, позволяет идентифицировать лицо, подписывающее документ в электронной форме, и выражает волю указанного лица.

9.2. В случае заключения договоров дистанционно Юком на устойчивом носителе в максимально простом и понятном виде предоставляет потребителю информацию, предусмотренную Законом, либо обеспечивает доступ к такой информации способом, соответствующим используемому средству дистанционной связи.

9.3. За исключением случаев, предусмотренных Законом, потребитель вправе без объяснения причин отказаться от договоров, заключенных дистанционно или вне помещений предприятия, в течение 14 дней, исчисляемых в порядке, установленном Законом. Исключением являются случаи, когда Устройство (Оборудование) предоставлено Юком для обеспечения доступа Потребителя к Услугам, предоставляемым через сеть Юком (с обязательством оставаться абонентом либо без такого обязательства).

9.4. Потребитель принимает и соглашается с тем, что информация, предусмотренная пунктом II.1 Закона, была или будет предоставлена ему/ей Юком в электронной форме в порядке, предусмотренном пунктом 6.2 настоящего документа, а с остальными положениями Закона потребитель ознакомился по следующей ссылке: <https://www.arlis.am/hy/acts/226867/latest>.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. В случае возникновения любых вопросов, связанных с продажей и гарантийным обслуживанием товаров, устройств (оборудования) и товаров, содержащих цифровые элементы, потребители вправе позвонить по телефонному номеру Юком 011 444 444,

направить электронное письмо (обращение, жалобу, предложение) на адрес 444@ucom.am либо посетить Центр(-ы) продаж и обслуживания Юком.

Головной офис Юком находится по адресу: Республика Армения, г. Ереван, 0046, ул. А. Манандяна, 33/8.

10.2. Настоящий документ считается общими положениями и условиями продажи товаров и устройств.

10.3. Условия оплаты товаров и устройств:

- наличными денежными средствами - в размере и на условиях, допустимых законодательством Республики Армения;
- безналичным способом - любым способом и на условиях, допустимых законодательством Республики Армения и обычаями делового оборота, в том числе посредством QR-кода;
- посредством финансирования приобретения товара банком или иной финансовой организацией (оформление покупки в рассрочку, приобретение товара за счет кредитных средств и т. п.).

10.4. Стоимость доставки товаров зависит от конкретного товара и расстояния доставки. Для ознакомления с подробностями доставки необходимо перейти по следующей ссылке: <https://shop.ucom.am/ru/>.

10.5. Приобретатель товара или оборудования вправе отказаться от договора в случаях, предусмотренных Законом и законодательством Республики Армения.

10.6. Основные характеристики товаров и оборудования указаны в документах, прилагаемых к соответствующему товару или оборудованию, с которыми покупатель предварительно знакомится непосредственно в месте продажи, а в случае продажи товара в онлайн-режиме - на странице с описанием соответствующего товара.

10.7. Все споры, связанные с товарами или оборудованием, подлежат разрешению в соответствии с арбитражным соглашением, если потребитель не воспользуется иной процедурой разрешения споров.

Разрешение всех споров, возникающих в рамках договора, за исключением подсудности судам общей юрисдикции, Нотариальной палате или нотариусам, передается в «Постоянно действующее арбитражное учреждение при Торгово-промышленной палате Республики Армения», если в договоре или соглашении, заключенном между Потребителем и Юком, либо в ином документе, установленном между сторонами, не предусмотрено иное арбитражное учреждение или иной порядок разрешения споров.

Разбирательство осуществляется в соответствии с Законом Республики Армения «О коммерческом арбитраже», а также уставом и регламентом Арбитражного учреждения, действующими на момент заключения арбитражной оговорки или соглашения.

Юком и Потребитель устанавливают, что в ходе арбитражного разбирательства любые коммуникации и/или уведомления осуществляются, а состав арбитров формируется в соответствии с регламентом Арбитражного учреждения.

Языком арбитражного разбирательства является армянский язык, местом проведения арбитража является город Ереван.

Юком и Потребитель договариваются, что рассмотрение спора осуществляется исключительно в письменном порядке, на основании представленных документов и иных материалов, если арбитражным трибуналом не принято иное решение. Разрешение споров Арбитражным учреждением осуществляется в соответствии с нормами материального права Республики Армения.

10.8. Условия настоящего документа являются неотъемлемой частью договора, заключаемого с потребителем. Одновременно в целях ясности устанавливается, что выдача только кассового чека или документа, подтверждающего оплату, вместе с гарантийным талоном (при наличии) считается в смысле Закона заключением договора купли-продажи или поставки товаров либо оборудования или иного вида договора, предусмотренного Гражданским кодексом Республики Армения, и не оформляется соответствующий договор путем составления отдельного документа, подписанного обеими сторонами.