

Гарантийная политика

X·ONE®



Содержание

Продукты и гарантийные условия	2
Защитные плёнки / стёкла на экран	4
Защита для камеры	4
Плёнки для Apple Watch	4
Противоударные чехлы	4
Блоки питания и кабели	5
Повербанки	5
Что не покрывается данной гарантией	7
Регистрация покупки в офлайн и онлайн-магазине	9
Процесс ремонта	10
Сроки ремонта	10
Регистрация гарантии	11
Активация гарантии	11

Продукты и гарантийные условия

Уважаемый клиент!

Сообщаем, что на нашем заводе мы постоянно работаем над совершенствованием критериев оценки продукции. Отдел контроля качества уделяет особое внимание не только прочности и долговечности материалов. Все детали, не соответствующие стандартам X-ONE, проходят дополнительную проверку и при необходимости отправляются на утилизацию.

Мы понимаем, что в любой системе, независимо от уровня организации и качества, могут возникнуть непредвиденные ситуации. Поэтому гарантируем, что X-ONE устранит любые недостатки в нашей продукции, уже установленной или находящейся в использовании. Для регистрации гарантии просто следуйте необходимым инструкциям.

Регистрация гарантии осуществляется исключительно на нашем официальном сайте [X-ONE.PRO](https://x-one.pro) согласно инструкциям, изложенным в разделе «Подробная процедура регистрации гарантии». Срок регистрации гарантии — 3 дня с даты покупки, указанного в чеке. Одобрение гарантии происходит в течение 5 рабочих дней.

После регистрации на указанные в форме электронную почту и номер мобильного телефона будет отправлен доступ к вашему гарантийному аккаунту.

Все обращения по гарантийным случаям принимаются только с зарегистрированных электронных адресов и мобильных номеров.

Защитные плёнки /стёкла на экран

- Extreme Shock Eliminator (6-е поколение) - 6 месяцев гарантии на стекло экрана — при условии использования защитного чехла X-ONE или другого с противоударными характеристиками.
- Extreme Shock Eliminator (5-е поколение) - 5 месяцев гарантии на стекло экрана — при условии использования защитного чехла X-ONE или другого с противоударными характеристиками.
- Extreme Shock Eliminator (4-е поколение) - 4 месяца гарантии на стекло экрана — при условии использования защитного чехла X-ONE или другого с противоударными характеристиками.
- Extreme Shock Eliminator (3-е поколение) - 3 месяца гарантии на стекло экрана — при условии использования защитного чехла X-ONE или другого с противоударными характеристиками.
- Armorvisor (4-е поколение) - 4 месяца гарантии на стекло экрана — при условии использования защитного чехла X-ONE или другого с противоударными характеристиками.
- Confidential (4-е поколение) - 4 месяца гарантии на стекло экрана — при условии использования защитного чехла X-ONE или другого с противоударными характеристиками.
- Confidential - 3 месяца гарантии на стекло экрана — при условии использования защитного чехла X-ONE или другого с противоударными характеристиками.
- Sapphire 9H (upgrade) / Sapphire Series 9H+ / Sapphire AR Glass Protector - 3 месяца гарантии на стекло экрана — при условии использования защитного чехла X-ONE или другого с противоударными характеристиками.

Защита для камеры

- Sapphire Camera Armor - 3 месяца гарантии на стекло линз камеры. Не распространяется на стекло модуля вспышки и боковые элементы. Действует при условии использования защитного чехла X-ONE.
- Sapphire Camera Armor PRO - 3 месяца гарантии на стекло линз камеры. Не распространяется на стекло модуля вспышки и боковые элементы. Действует при условии использования защитного чехла X-ONE.

Гарантия на стекло
камеры



Плёнки для Apple Watch

- Extreme Shock Eliminator 3D - 3 месяца гарантии на стекло экрана.
- Ultra 8H Protector PRO – 3 месяца гарантии на стекло экрана.

Противоударные чехлы

- DropGuard PRO / PRO Glitter / PRO Gradient - 1 год гарантии на продукт, 1 год гарантии от пожелтения — для чехлов начиная с серии iPhone 15 и линейки Samsung Galaxy с серии S24.

- DropGuard 2.0 / DropGuard 2S - 1 год гарантии на продукт.
- Shock Dominator / DropGuard 3S - 1 год гарантии на продукт.
- DropGuard (чехол для iPad) – 3 месяца гарантии на продукт.

Блоки питания

- ECO Charger DUO 30W – 1 год гарантии на продукт.
- Gun Turbo 140W - 1 год гарантии на продукт.
- Gun Turbo 65W - 1 год гарантии на продукт.
- ChargeGo 45W - 1 год гарантии на продукт.
- ChargeGo 65W - 1 год гарантии на продукт.
- ChargeGo 100W - 1 год гарантии на продукт.
- ChargeGo 140W - 1 год гарантии на продукт.

Кабели

- Zoom Cable - 1 год гарантии на продукт.
- Ultra Pro Cable - USB-A to Type C - 1 год гарантии на продукт.
- Ultra Pro Cable - Lightning to Type C - 1 год гарантии на продукт.
- Ultra Pro Cable - Type C to Type C 240W - 1 год гарантии на продукт.
- Ultra Pro LED Cable - Type C to Type C 100W – 1 год гарантии на продукт.
- TitanFlex MetalWave Cable 240W – 1 год гарантии на продукт.
- FlowLink Running LED Cable - Type-C to Type-C 100W – 1 год гарантии на продукт.
- QuantumFlex Interchange 60W – 1 год гарантии на продукт.
- ReFlex Recoil Cable 60W – 1 год гарантии на продукт.

Повербанки

- Razor MagCharge 5000mAh – 1 год гарантии на продукт.
- NANO PowerBank PD30W - 1 год гарантии на продукт.
- NANO MagCharge PowerBank 10000 mAh / 5000 mAh – 1 год гарантии на продукт.
- Orbit Q1 MagCharge 10000mAh - 1 год гарантии на продукт.
- Orbit Q2 MagCharge 10000mAh - 1 год гарантии на продукт.
- Atom Duo 10000mAh - 1 год гарантии на продукт.
- Stellar 130W 20000mA - 1 год гарантии на продукт.
- Stellar 140W 27600mAh - 1 год гарантии на продукт.
- Comet 45W 20000mAh - 1 год гарантии на продукт.
- EZ Magcharge Powerbank 10000mAh - 1 год гарантии на продукт.

- NanoGo Powerbank 10000mAh - 1 год гарантии на продукт.

Примечание об использовании защитных чехлов: мы рекомендуем использовать наши защитные пленки и стекла вместе с защитным чехлом X·ONE или чехлом другой марки, только, при условии, что он является фирменным (не кустарного производства и материалов), противоударным с информацией о противоударных свойствах, и материалах изготовления на официальном сайте производителя. Это помогает избежать повреждений конструкции устройства, которые могут привести к отслаиванию или разбитию экрана, а также к повреждениям внутренних компонентов, не покрываемых гарантией. Отсутствие использования противоударного чехла может сделать гарантию на разбитое стекло экрана недействительной.

Характеристики противоударного чехла:



Примечания:

Настоящая гарантия не является страховым полисом от физических повреждений конструкции устройства, таких как: аппаратная часть, корпус, операционная система, разъемы, Face ID, кнопки и камеры — как фронтальная, так и тыльная.

Гарантия распространяется исключительно на разбитие стекла устройства, при условии, что не произошло повреждений дисплея и/или внутренних компонентов устройства.

Мы просим покупателей не проводить имитаций или тестов, подобных нашим демонстрациям, в которых мы наносим удары молотком по экрану устройства, используем экран вместе с плёнкой X·ONE для забивания гвоздей в брусок, а также наносим удары острыми ножницами.

Мы даём эту рекомендацию для того, чтобы сохранить физическую целостность вашего устройства, поскольку многократные удары и повторяющиеся нагрузки могут его повредить и сделать невозможной активацию гарантии — ведь все ремонты выполняются только после того, как устройство будет официально диагностировано авторизованным сервисным центром.

Если авторизованный сервисный центр и/или техническая поддержка X·ONE, установит, что устройство подвергалось указанным выше тестам, равно как, и преднамеренному воздействию/урону, то гарантия автоматически становится недействительной.

Вероятность появления царапин на наших защитных пленках существует, поскольку они обладают повышенной прочностью. Если же это произойдёт, это не

снижает прочность и эффективность продукта. Такие повреждения не являются дефектами плёнки и не подлежат гарантийному покрытию.

X-ONE по своему усмотрению бесплатно заменит любой дефектный продукт, за исключением расходов на отправку товара (при необходимости), которые должны быть оплачены покупателем. Замена будет осуществлена на идентичный или аналогичный продукт X-ONE, при этом компания оставляет за собой право прекратить производство любых своих продуктов без предварительного уведомления.

Если X-ONE не сможет заменить продукт на идентичный, например из-за снятия модели с производства, будет предоставлен другой продукт X-ONE той же стоимости и того же назначения, что и дефектный товар, при условии предоставления ОРИГИНАЛЬНОГО фискального чека или квитанции о покупке.

Срок гарантии при этом не продлевается — он продолжает отсчитываться от даты покупки и действует до окончания установленного гарантийного периода.

Эта гарантия покрывает кабели, блоки питания и зарядные устройства при условии, что у них действительно подтверждены производственные дефекты. Примеры: неисправности, структурные аномалии (брак) и т. п.

Данная гарантия действует на территории РФ и покрывает дефекты, предусмотренные, при условии, что ваш продукт был приобретен у официальных дилеров X-ONE на территории РФ и использовался надлежащим образом — в соответствии с требованиями, рекомендациями и нормами, указанными в данном документе и в руководствах по эксплуатации.

Любой из вышеупомянутых продуктов, для которого потребуется замена стекла экрана и/или стекла камеры, будет отправлен потребителю обратно по почте. В случае, если защитная плёнка не была установлена сервисным центром, новая защитная плёнка или стекло, также будут отправлены по почте.

При этом срок гарантии не продлевается — он продолжает отсчитываться с даты покупки и действует до окончания установленного настоящей гарантией периода.

Что не покрывается данной гарантией?

Гарантия не покрывает дефекты или повреждения, возникшие вследствие неправильного или ненормального использования изделия, эксплуатации в неблагоприятных условиях, воздействия природных факторов, контакта с жидкостями, пылью или иными внешними агентами, а также в результате несоблюдения инструкций по установке и применению. Гарантийные обязательства также не распространяются на случаи несанкционированных модификаций, разборки, вмешательств или подключения неоригинальных аксессуаров и оборудования, равно как и на ремонт, произведенный не квалифицированными сервисными центрами. Любые повреждения, ставшие следствием небрежного обращения, злоупотребления, несчастных случаев либо иных внешних воздействий, не связанных с производственным дефектом, не подлежат гарантийному обслуживанию.

Гарантия также не покрывает проблемы, вызванные факторами, не связанными с нашим производственным процессом, например: услугами по упаковке, хранению и транспортировке, выполненными третьими лицами, а также повреждениями, возникшими в результате установки, проведенной неквалифицированными специалистами, если их действия каким-либо образом связаны с возникшим дефектом.

Кроме того, продукт не считается дефектным, если он не соответствует субъективным ожиданиям потребителя или если на рынке появился аналогичный продукт более высокого качества.

X-ONE не несёт ответственности за повреждения, вызванные неправильным

использованием, небрежностью или использованием продукта вне условий, указанных в инструкциях по эксплуатации (если они предусмотрены).

- Гарантия недействительна, если датчик влаги устройства активирован.
- Гарантия недействительна, если внешние винты окислены.
- Гарантия недействительна, если корпус устройства погнут или повреждён.
- Гарантия считается недействительной в случаях вздутия аккумуляторной батареи устройства, либо при наличии любых ее повреждений, вне зависимости от причин их возникновения.
- Гарантия на разбитое стекло экрана действует только после регистрации гарантии на официальном сайте X-ONE.PRO.

Если регистрация не была выполнена в течение 3 (трёх) рабочих дней, после покупки и в этот период произошла поломка, X-ONE не несёт ответственности за возникший ущерб.

Покупка продукта сама по себе не регистрирует гарантию — необходима регистрация гарантии на сайте, чтобы подтвердить данные и убедиться, что устройство находится в идеальном состоянии.

- Гарантия на случай разбитого стекла экрана не действует для устройств, которые уже имеют какие-либо повреждения или дефекты в месте нанесения защитной плёнки на момент регистрации гарантии на сайте X-ONE.
- Гарантия на случай разбитого экрана распространяется только на замену стекла экрана и не включает замену других элементов дисплея.
- Гарантия действительна только для оригинальных экранов и линз камеры Apple и не распространяется на аналоги других брендов.
- Гарантия не распространяется на повреждения электронной части устройства, возникшие в результате перепадов напряжения, включая случаи, приводящие к чрезмерному нагреву, а также вследствие обстоятельств непреодолимой силы или иных аналогичных ситуаций. Кроме того, гарантия недействительна для продуктов, приобретённых у неофициальных продавцов или дилеров X-ONE.
- Следы износа на устройстве.
- Гарантия не защищает от повреждений, вызванных неправильным использованием, нецелевым применением, использованием устройства не по назначению, а также в случае его кражи или утери.

Примеры повреждений, не покрываемых данной гарантией:



Пример повреждений устройства



Все вышеперечисленные гарантии становятся недействительными, если продукт не был предоставлен для инспекции по запросу X·ONE; если в ходе проверки X·ONE установит, что продукт был установлен неправильно, каким-либо образом изменён или подвергнут вмешательству; и/или если в регистрации гарантии отсутствует фотография экрана устройства с IMEI.

Регистрация покупки в офлайн и онлайн-магазине

Для подачи запроса на гарантию обязательно необходимо зарегистрировать продукт на нашем сайте не позднее, чем через 3 (три) рабочих дня с даты покупки, подтвердив её скриншотом трекинга отправления. Загрузите фото в поле, предназначенное для офлайн-покупок, заполнив все запрашиваемые данные.

Процесс ремонта

Клиент несет ответственность за создание резервной копии своего устройства, чтобы обеспечить сохранность всех имеющихся файлов и данных.

Во время ремонта клиент также несёт ответственность за выполнение процедур, доступных только пользователю устройства (если это потребуются), например — отключение функции «Найти устройство», по запросу отдела клиентской поддержки X-ONE.

Сроки ремонта

Отправка устройства должна быть выполнена в течение 7 рабочих дней после сообщения о поломке и/или в пределах срока действия гарантии.

Отмечается, что срок замены экрана составляет до 10 рабочих дней, и этот срок зависит от следующих условий:

- Прибытие устройства в авторизованный сервисный центр и/или техническую поддержку.
- Отключение функции «локатор» / «Найти устройство» владельцем устройства согласно инструкциям Apple.
- Доступность необходимых запчастей у производителей.

Подчеркиваем, что функция «локатор» / «Найти устройство» должна быть отключена владельцем до прибытия устройства в сервисный центр и/или авторизованную точку X-ONE.

Расходы на отправку покрываются X-ONE.
Упаковка устройства — полностью ответственность клиента.

Наш отдел клиентской поддержки предоставит трэк-код, чтобы устройство могло быть отправлено в соответствующий отдел, отвечающий за замену.

Инструкция регистрации/активации гарантии

Регистрация:

Чтобы воспользоваться гарантией, необходимо предварительно выполнить её регистрацию и получить подтверждение по электронной почте, как указано ниже.

Регистрация гарантии должна быть выполнена на нашем сайте: <https://x-one.pro/garantija> в течение трёх рабочих дней после покупки.

Информация для выполнения регистрации

- Серийный номер продукта X-ONE, состоящий из 9 цифр;
- Фамилия и имя;
- Паспортные данные;
- Мобильный телефон;
- Электронная почта;
- Полный адрес: индекс, город, улица, номер дома, квартиры;
- Место покупки название точки продаж, город, адрес.
- Фото документа, подтверждающего покупку: фискальный чек/квитанцию или счёт-фактуру;
- Серийный номер купленного продукта (указан на упаковке)
- Фотографии устройства на которое были установлены продукты, без защитных аксессуаров, а именно: фронтальная часть с включенным экраном и видимыми данными IMEI, задняя часть, левая боковая грань/верхний левый угол, левая боковая грань/нижний левый угол, правая боковая грань/верхний правый угол и правая боковая грань/нижний правый угол;
- Прочитать «Условия гарантии» и, если вы согласны, поставить отметку в поле

- выбора (галочку) и завершить регистрацию;
- После регистрации продукта в течение 72 рабочих часов проверить электронную почту на наличие подтверждения либо уведомления о необходимости исправления данных (если предоставленная информация не соответствует требованиям).

Активация:

В случае, если потребуется активация вашей гарантии в течение срока ее действия, отправьте электронное письмо на адрес: garant@x-one.pro с темой «ГАРАНТИЯ», приложив 11 (одиннадцать) чётких фотографий, а именно:

- 1 фотография фронтальной части устройства с включенным экраном и отображенным IMEI (для доступа к IMEI достаточно набрать *#06#);
- 3 фотографии разбитого экрана под разными углами, без защитного чехла;
- 1 фотография задней стороны устройства без защитного чехла;
- 4 фотографии углов/боковых граней устройства без защитного чехла;
- 1 фотография вашего документа;
- 1 фотография документа, подтверждающего ваш текущий адрес проживания.

Все вышеперечисленные фотографии должны быть сделаны после момента повреждения.

В тексте электронного письма или сообщения в WhatsApp укажите подробности о том, при каких обстоятельствах произошла поломка.

Чтобы гарантийное покрытие было активировано, нельзя снимать защитную пленку/стекло с экрана/камеры до тех пор, пока устройство не будет официально диагностировано (проведена экспертиза).

Срок выполнения ремонта составляет до 10 рабочих дней после деактивации функции «локатор» / «Найти устройство».

Мы подчеркиваем, что функция «локатор» должна быть отключена до прибытия устройства в сервисный центр и/или торговую точку .официального дилера X-ONE.