

## Полные условия акции «Тайный посетитель»

Предоставление дополнительной гарантии 6 (шесть) месяцев на технику Samsung при условии участия в опросе о качестве работы Авторизованных сервисных центров Samsung (далее АСЦ) потребителям, обратившимся за ремонтом техники в период с 20 октября 2023 по 31 марта 2024.

- 1. Организатор Акции:** ООО «Самсунг Электроникс Рус Компани», ОГРН 5067746785882, юридический адрес: 123242, г. Москва, Новинский бульвар, д. 31, помещение 1,2.
- 2. Участники Акции:** совершеннолетние дееспособные физические лица, потенциальные посетители АСЦ из списка АСЦ, опубликованного на странице: <https://www.samsung.com/ru/support/servicelocation/>, обратившиеся в АСЦ за гарантийным ремонтом техники, имеющие действующую гарантию, которые зарегистрировались на сайте <https://www.samsung.com/ru/support/mystery-service/> как участники акции, и полностью ответили на вопросы в анкете оценки качества и отправили ее Организатору в течение 3 дней после завершения ремонта в АСЦ (дата, указанная в документах, выданных АСЦ после завершения ремонта).
- 3. Период проведения Акции** (период, в который физическое лицо может зарегистрироваться в программе как Участник и принять участие в опросе о качестве работы АСЦ): с 20 октября 2023 по 31 марта 2024.
- 4. Суть Акции** заключается в получении Участниками дополнительной гарантии сроком 6 (шесть) месяцев при условии участия в опросе о качестве сервисного обслуживания в АСЦ, куда он обратился за гарантийным ремонтом техники. Опрос подразумевает заполнение анкеты, содержащей вопросы о качестве работы АСЦ, с последующим ее предоставлением Организатору путем отправки в электронной форме, размещенной на сайте Samsung, направленном Участнику.
- 5. Подарок:** 6 (шесть) месяцев дополнительной гарантии производителя на устройство, с которым Участник акции обратился за гарантийным ремонтом.  
Дополнительная гарантия исчисляется со дня окончания гарантийного срока, установленного изготовителем техники, и действует в течение 6 (шести) месяцев.  
Дополнительная гарантия может быть предоставлена на одно и то же устройство однократно.  
Данная Акция не может пересекаться с другими Акциями, Пред-заказом и Трейд-ином и программами Samsung Care+.
- 6. Цель Акции:** контроль качества сервисного обслуживания техники Samsung, проверка соблюдения стандартов сервисного обслуживания Организатора Акции в Авторизованных сервисных центрах и улучшение клиентского сервиса.
- 7. Программа доступна** для владельцев портативной техники\*, телевизоров и бытовой техники\*\* Samsung, обратившихся за выездным ремонтом или клиентским ремонтом (ремонт в сервисном центре) в АСЦ из списка <https://www.samsung.com/ru/support/servicelocation/>.
- 8. Акция проводится** на территории Российской Федерации и действует для устройств, официально импортированных ООО «СЭРК».
- 9. Порядок и условия участия в Акции:**
  - 9.1. Для приобретения статуса Участника акции необходимо в Период проведения Акции зарегистрироваться на сайте <https://www.samsung.com/ru/support/mystery-service/>, получить от Организатора анкету для оценки, содержащую вопросы о качестве работы АСЦ и обратиться за гарантийным ремонтом в АСЦ;
  - 9.2. При успешной регистрации Организатор Акции отправляет Участнику анкету на указанный им при регистрации адрес электронной почты. Заполненную анкету необходимо отправить Организатору в течение 3 дней после завершения ремонта в АСЦ. Перечень вопросов, содержащихся в анкете, представлен в Приложении №1 к настоящим Правилам;

\* Портативная техника - смартфоны, планшеты, наушники Samsung;

\*\* Бытовая техника – микроволновые печи, пылесосы, холодильники, стиральные машины Samsung.

- 9.3. Организатор проверяет полноту и правильность заполнения формы в течение 14 дней после ее получения;
- 9.4. В случае успешной проверки анкеты Организатором Акции, Участник получает электронное письмо – подтверждение о продлении гарантийного срока на устройство, с которым Участник обращался в АСЦ для гарантийного ремонта;
- 9.5. В случаях если Организатор получает анкету позже 3 дней после завершения ремонта или наличия ошибок в анкете или в случае, если ремонт не был гарантийным, а также в случае если участник зарегистрировался на сайте после обращения в АСЦ, Организатор имеет право отказать Участнику в предоставлении Подарка, а именно в продлении гарантии на устройство;
- 9.6. Прием техники осуществляется в Авторизованных сервисных центрах (АСЦ) Samsung в соответствии с перечнем, указанным на сайте: <https://www.samsung.com/ru/support/servicelocation/>;  
Организатор может ограничить прием анкет оценки в отношении определенного АСЦ, при наличии достаточного их количества, а также отказать в приеме анкеты при отсутствии обязательных для заполнения данных или нарушении правил Акции.

#### **10. Порядок обработки персональных данных Участника.**

Отправляя заполненную Регистрационную форму и анкету, участник акции (далее – «Участник») дает свое согласие на обработку его персональных данных (далее – «Согласие») предоставляемых в Регистрационной форме и анкете, а именно, имени, адреса электронной почты, информации о ремонтируемой технике (название или модель, серийный номер), город и сервисный центр обращения за ремонтом, ответы на вопросы анкеты и комментарии, содержащиеся в анкете, Обществу с ограниченной ответственностью «Самсунг Электроникс Рус Компани» (далее - ООО «СЭРК») с целью обеспечения участия Участника в акции «Тайный посетитель», вручения подарка – дополнительной гарантии, а также с целью анализа полученной информации для улучшения качества сервисного обслуживания, контроля качества сервисного обслуживания техники Samsung, проверки соблюдения стандартов сервисного обслуживания в АСЦ.

Участник предоставляет Согласие на все виды обработки, необходимые для достижения вышеуказанных целей, включая, но не ограничиваясь: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, предоставление, доступ, блокирование, удаление и уничтожение, передачу, включая трансграничную передачу в рамках действующего законодательства, а также передачу либо поручение обработки третьим лицам, включая компании группы компаний «Самсунг», в том числе Samsung Electronics Co., Ltd., Samsung SDS Europe Ltd., ООО «Самсунг СДС РУС» и иным контрагентам ООО «СЭРК» в рамках действующего законодательства, если таковые передача или поручение необходимы для достижения вышеуказанных целей.

Компания Samsung Electronics Co., Ltd. осуществляет обработку персональных данных Участника в соответствии с положениями Политики конфиденциальности, размещенной по адресу: <https://www.samsung.com/ru/info/privacy/>.

Функционал информационной системы Регистрационной формы не позволяет провести проверку достоверности предоставляемой Участником информации, а также оценивать его дееспособность, в связи с чем ООО «СЭРК» исходит из того, что Участник предоставляет о себе достоверную информацию.

Согласие действует с момента отправки Регистрационной формы или анкеты до достижения целей обработки или до отзыва Согласия. Согласие может быть отозвано Участником в любое время путем направления отзыва в письменной форме по адресу: 123242, г. Москва, Новинский бульвар, д. 31, ООО «СЭРК» либо путем обращения через форму обратной связи «Письмо в офис генерального директора» на сайте <https://www.samsung.com/ru/support/> с указанием данных, предоставленных в Регистрационной форме и анкете.

\* Портативная техника - смартфоны, планшеты, наушники Samsung;

\*\* Бытовая техника – микроволновые печи, пылесосы, холодильники, стиральные машины Samsung.

11. Участие в Акции означает ознакомление и полное согласие Участника с настоящими Правилами Акции.

12. Организатор Акции вправе в любое время внести изменения в настоящие Правила.

### Приложение # 1 к правилам акции «Тайный посетитель»

#### Перечень вопросов, содержащихся в анкете оценки качества:

№	Ремонт в сервисном центре (примерная анкета)
1	Оцените СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР по шкале от одного до семи, где один - очень плохо, а семь - очень отлично
2	Что из перечисленного далее соответствует вашему ВПЕЧАТЛЕНИЮ о сервисном центре?
3	Был ли в сервисном центре ПРАЙС ЛИСТ на платные услуги?
4	Оцените ОТНОШЕНИЕ СОТРУДНИКОВ от одного до семи, где один - очень недоволен, а семь - очень доволен
5	Вам объяснили цели и процесс обработки ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ?
6	Перед ремонтом вашу технику ОСМОТРЕЛИ (наличие потертостей, царапин, повреждений)?
7	Вас ИНФОРМИРОВАЛИ и о примерной ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ ремонта?
8	После завершения ремонта в сервисном центре включили устройство и ПРОДЕМОНСТРИРОВАЛ ЕГО РАБОТОСПОСОБНОСТЬ?
9	Вы остались довольны ВНЕШНИМ ВИДОМ УСТРОЙСТВА после ремонта (отсутствие повреждений, качество сборки и т.д.)?
10	СОХРАНИЛИСЬ ли ваши НАСТРОЙКИ после ремонта (выбор из вариантов) ?
11	В сервисном центре РЕШИЛИ ПРОБЛЕМУ с которой вы обращались (выбор из вариантов)?
12	СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ПРОШЛО с момента вашего обращения до момента завершения ремонта?
13	Насколько вы в ЦЕЛОМ остались ДОВОЛЬНЫ уровнем сервисного обслуживания: 1 - очень недоволен, 7 - очень доволен?
14	Какой фактор В НАИБОЛЬШЕЙ СТЕПЕНИ повлиял на оценку сервисного обслуживания (выбор из вариантов)?
№	Выездной ремонт (примерная анкета)
1	Оцените СКОРОСТЬ СОЕДИНЕНИЯ С ОПЕРАТОРОМ службы поддержки после прослушивания голосового меню. От одного до семи, где один - очень долго, а семь - очень быстро.
2	Вы ПОЛУЧИЛИ РЕШЕНИЕ своего вопроса от самого первого оператора службы поддержки, с которым общались?
3	Оцените ВРЕМЯ, затраченное на ОФОРМЛЕНИЕ ЗАЯВКИ на выездной сервис?
4	Что из перечисленного далее соответствует вашему ВПЕЧАТЛЕНИЮ об операторе службы поддержки?
5	Оператор службы поддержки ПРОЯВЛЯЛ СОЧУВСТВИЕ в связи с возникшими у вас неудобствами?
6	Оператор службы поддержки УТОЧНЯЛ УДОБНЫЕ ДЛЯ ВАС ДАТУ И ВРЕМЯ выезда специалиста?
7	Насколько вы в целом остались ДОВОЛЬНЫ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ со стороны оператора службы поддержки?
8	Специалист сервисного центра связался с вами в ТЕЧЕНИЕ 2 ЧАСОВ после оформления заявки на выездной ремонт?
9	Звонил ли специалист сервисного центра, чтобы ПОДТВЕРДИТЬ ЗАЯВКУ и сообщить время своего прибытия до визита?
10	Специалист сервисного центра УТОЧНЯЛ СИМПТОМЫ и описание дефекта во время звонка?

\* Портативная техника - смартфоны, планшеты, наушники Samsung;

\*\* Бытовая техника – микроволновые печи, пылесосы, холодильники, стиральные машины Samsung.

11	Специалист сервисного центра ПРИЕХАЛ В ОБЕЩАННОЕ ВРЕМЯ?
12	Вас ИНФОРМИРОВАЛИ о примерной ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ ремонта?
13	ОБЪЯСНИЛ ли специалист сервисного центра ПРИЧИНУ появления проблемы и то, как она будет устранена?
14	Был ли специалист сервисного центра ПОЛНОСТЬЮ ГОТОВ К РЕМОНТУ? Имел все необходимые инструменты и детали?
15	ОЦЕНИТЕ УРОВЕНЬ ЗАБОТЫ И ВНИМАНИЯ, проявленный сотрудником во время обслуживания?
16	Объяснил ли инженер общий ПРОЦЕСС РЕМОНТА? (выбор из вариантов)
17	После завершения ремонта сотрудник включил устройство и ПРОДЕМОНСТРИРОВАЛ ЕГО РАБОТОСПОСОБНОСТЬ?
18	ВОССТАНОВИЛ ли инженер НАСТРОЙКИ устройства, привел ли в порядок рабочее место?
19	Завершил ли инженер ремонт в УДОБНЫЙ ДЛЯ ВАС ДЕНЬ (согласованную дату)?
20	СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ПРОШЛО с момента вашего обращения до момента завершения ремонта?
21	Сервисный центр РЕШИЛ ПРОБЛЕМУ с которой вы обращались?(выбор из вариантов)
23	СКОЛЬКО РАЗ к Вам ВЫЕЗЖАЛ инженер до полного завершения ремонта?
23а	В случае, если ремонт НЕ БЫЛ ВЫПОЛНЕН ПРИ ПЕРВОМ ПОСЕЩЕНИИ, объяснил ли инженер, почему ремонт не может быть завершен и как он будет выполнен?
24	Насколько вы в ЦЕЛОМ остались довольны уровнем сервисного обслуживания? По шкале, где 1 - абсолютно недоволен, 7 - полностью доволен.
25	Какой фактор В НАИБОЛЬШЕЙ СТЕПЕНИ повлиял на оценку сервисного обслуживания?

\* Портативная техника - смартфоны, планшеты, наушники Samsung;

\*\* Бытовая техника – микроволновые печи, пылесосы, холодильники, стиральные машины Samsung.