

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА СЕРВИЗНА ПОДДРЪЖКА НА APPLE ПРОДУКТИ ОТ КРИЕЙТИВ ЦЕНТЪР ООД

1. Крейтив Център ООД е **Apple Authorised Service Provider** - оторизиран от Apple сервиз за България.
2. Гаранционните условия на Apple продуктите са описани в придружаващата ги документация и на адрес www.apple.com/bg/support/. Съгласно тези условия, гаранцията покрива хардуера на продуктите и не покрива софтуера и софтуерните проблеми, свързани с работата на Apple продуктите.
3. Сервизното обслужване на продукти в гаранция се реализира по процедура Carry in (донасяне в сервиза от Клиента) – лично или с куриер.
4. Приемането на Apple продукти в гаранция става само срещу представяне на следните документи и информация:
 - Оригинал/копие на гаранционна карта с четливо попълнени модел и серийен номер на продукта, име на клиента, дата на издаване, подпис и печат на продавача;
 - Оригинал/копие от фактура, с дата на продажба, име на клиента, модел на продукта, подпис и печат на продавача;
 - Телефон за контакт, актуални e-mail и пощенски адреси,
 - Информация при приемане на компютри - password, account name, инсталационни дискове /ако има такива/ и аксесоари - кутия, адаптери, захранващи устройства, чанти и др.;
 - Подробно описание на проблема, поради който продукта постъпва в сервиза (в писмен вид при получаване с куриер)
 - Описание на външния вид на продукта – драскотини, пукнатини, вдлъбнатини, следи от заливане с течност, следи от отваряне на корпус или други увреждания (в писмен вид при получаване с куриер).
5. Приемането на Apple продукти за извън-гаранционно обслужване става само срещу представяне на следните документи и информация:
 - За физически лица - име и фамилия, адрес за кореспонденция, телефон и e-mail
 - За фирми - име на фирмата, ЕИК, адрес на управление, МОЛ, адрес за кореспонденция, лице за контакт, телефон и e-mail
 - Информация при приемане на компютри – password, account name, инсталационни дискове /ако има такива/ и аксесоари - кутия, адаптери, захранващи устройства, чанти и др.;
 - Подробно описание на проблема, поради който продукта постъпва в сервиза (в писмен вид при получаване с куриер)
 - Описание на външния вид на продукта – драскотини, пукнатини, вдлъбнатини, следи от заливане с течност, следи от отваряне на корпус или други увреждания (в писмен вид при получаване с куриер).
6. При получаване в сервиза на продукти с куриер и установяване на липса на документ или информация, описани в т. 4 (за продукти в гаранция) или т.5 (за продукти извън-гаранция), продуктът се връща за сметка на изпратилia го и сервизирането му се отказва.
7. За приетия за сервиз продукт на клиента се издава приемо-предавателен протокол (ППП). При получаване на продукта с куриер, PPP се изпраща на посочения от изпращача e-mail или факс и сервизното обслужване започва след получаване на подписан от Клиента PPP.
8. Приетия за сервиз продукт се диагностицира и клиентът се уведомява за резултата от диагностиката, за необходимите за сервиз части, хардуерни и софтуерни услуги, техните цени, необходимото авансово заплащане на частите и сроковете за реализиране на услугата.
9. Съгласно условията на Apple, ако продуктът е в гаранция, диагностиката и сервизирането на хардуера са безплатни. Клиентът заплаща за диагностика на продуктите в следните случаи:
 - Ако при диагностиката се установи, че функционирането на хардуера е съгласно спецификацията на продукта;
 - Ако при диагностиката се установи наличие на софтуерен проблем на продукта;
 - Ако продуктът е извън гаранция;
 - Ако поради причинени от клиента вреди, гаранцията отпада.

10. При необходимост от извършване на услуги срещу заплащане, Клиентът се уведомява по телефон или e-mail за техните цени и срок за реализация. Клиентът потвърждава писмено (по факс или e-mail) извършването им. Сервизните услуги се извършват само след получаване на писменото потвърждение.

11. При необходимост от доставка на резервни части срещу заплащане, Клиентът се уведомява по телефон или e-mail за техните цени и срок на доставка. Доставката се извършва само след предплащането им в брой или по банков път.

12. Клиентът получава продукта от сервиза срещу PPP и след заплащане на издадената фактура за извършени диагностика, услуги, резервни части и други разходи (лихва за закъснение на плащане, разходи за съхранение и др.).

13. При изпращане (до и от сервиза) на продукти, закупени в България, които са в гаранция, транспортните разходи са за сметка на вносителя - Български Бизнес Системи, при следните условия: транспорт с куриерска компания "РАПИДО" (<http://www.rapido-bg.com/> или тел. 070016006 за цялата страна), доставка за 48 ч. със застраховка. При неспазване на тези изисквания, разходите са за сметка на Клиента.

14. Ако при диагностика на Apple продукти в гаранция се установи неправилна употреба или софтуерен дефект (т.е. сервизирането им не се покрива от гаранцията), връщането става за сметка на клиента с посочен от него куриер и вид услуга. Тези продукти се връщат на клиента след плащане към сервиза в брой или по банков път на всички дължими суми.

15. Транспортните разходи (до и от сервиза) и застраховката за продукти, които са извън гаранция, са за сметка на Клиента и изпращането се извършва с избран от него куриер на посочения в придружаващите документи адрес.

16. Срокът за изпълнение на сервизната услуга е до 30 дни от датата на предаване на продукта в сервиза и подписването на съответния PPP. Клиентът заплаща и получава отремонтираните продукти в горепосоченият срок.

17. При закъснение на Клиента за получаване на продуктите след 30 дневния срок от датата на първоначално подписване на PPP за всеки следващ ден Сервизът начислява такса съхранение (5лв./ден) както и неустойка за забава на дължимото от клиента плащане изчислена на база 20% годишна лихва върху дължимите суми.

18. При закъснение на Клиента за получаване на продукти от сервиза с повече от 60 дни от датата на която изтича 30 дневния срок за изпълнение на сервизната услуга, с подписа си върху PPP Клиентът дава неотменимо съгласие без никакви претенции за цени, срокове и допълнителни условия, фирма Крейтив Център ООД по свое усмотрение да продаде Apple продукта - обект на сервизна дейност, с цел погасяване на всички задължения на Клиента към фирмата за диагностика, сервизни услуги, резервни части и начислени такси, неустойки и други.

Забележка: Относно предоставените за сервиз Apple продукти, Клиентът носи пълна отговорност за: всички лицензи и права на инсталираните програмни продукти, както и за архивиране на информацията. Клиентът не може да прехвърля към Крейтив Център ООД никакви права, отговорности и да предявява задължения и искове, свързани с инсталираните програмни продукти и информация.

Настоящите условия са валидни от 01.02.2010 година.