

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

Криейтив Център ООД е оторизиран от Apple Inc. сервизен център (Apple Authorised Service Provider), който извършва сервизна дейност на територията на Република България съобразени с българското законодателство и условията на производителя.

### Приемане за сервизно обслужване

1. Сервизното обслужване на продукти се реализира по процедура **Carry in** (донасяне в сервиза от Клиента) – лично или с куриер.
2. Приемането на Apple продукти се осъществява на базата на протокол съдържащ данни на Клиента (имена, телефонен номер, e-mail, адрес), данни за предоставения продукт (сериен номер/IMEI) или аксесоар, заявените от Клиента неизправности и външен вид.
3. При приемане на продукта се извършва визуален оглед на външния вид в присъствие на Клиента. Получените по куриер продукти се заснемат.
4. При приемане продуктът преминава обща входяща проверка.
5. Преди приемане на устройства iPhone/iPad/iPod Touch за сервиз, функцията **Find My iPhone/iPad** трябва да е изключена.
6. Диагностика може да включва изтриване или форматиране на продукта
7. Сервизното обслужване започва след получаване на разрешение (оторизация) от страна на клиента дадено с подписа му.
8. Срокът за изпълнение на сервизната услуга е до 30 дни от датата на подписване на съответния протокол за оторизация съгласно законодателството на РБ.

### Гаранционно сервизно обслужване

9. Гаранционното обслужване на продуктите се извършва в съответствие с условията на производителя, намиращи се на адрес:  
<https://www.apple.com/legal/warranty/products/emea-vad-universal-warranty-bulgarian.html>
10. Гаранцията покрива хардуерни дефекти в материалите и изработката на продукти и аксесоари с марка Apple.
11. Софтуерни неизправности не се покриват от гаранцията.
12. За удостоверяване на статуса е възможно да бъде поискан документа за покупка на вашия Apple продукт (касова бележка/фактура).
13. Съгласно условията на Apple, ако продуктът е в гаранция, диагностиката и сервизирането на хардуера са безплатни.
14. Тази гаранция **не се** прилага: (a) за консумативи, като например батерии или защитни покрития, които са създадени да отслабват с времето, освен ако неизправността е възникнала вследствие на дефекти в материалите и изработката; (b) за козметични повреди, включващи, но не само, драскотини, вдлъбнатини и счупена пластмаса на портовете; (c) за повреди, причинени от използване с друг продукт; (d) за повреди, причинени при злоупотреба, при злоупотреба, при неправилно използване, при контакт с течност, при пожар, при земетресение или вследствие на друг външен фактор; (e) за повреди, причинени вследствие на неспазване на ръководството за потребителя, техническите спецификации или други публикувани указания за Продукта на Apple при използване на Продукта на Apple; (f) за повреди, причинени при сервизно обслужване (включително при ъпгрейд и експанжън), извършено от всеки, който не е представител на Apple или на Оторизиран сервиз на Apple ("AASP"); (g) за Продукт на Apple, който е модифициран за промяна на функционалността или възможностите без писмено разрешение на Apple; (h) за дефекти, причинени от нормалното износване, или по друг начин свързани, с нормалната амортизация на Продукта на Apple; (i) в случай че някой от серийните номера е премахнат или заличен от Продукта на Apple; или (j) в случай че продуктът бъде откраднат или Apple има разумно основание да смята, че продуктът е откраднат, въз основа на информация, предоставена от правоприлагащите органи.
15. Продуктите предоставени за сервиз по-скоро могат да бъдат заменени, отколкото поправени. Заменените продукти могат да бъдат сглобени от нови части и/или употребявани части, еквивалентни на нови по технически характеристики и надеждност.
16. Диагностицирането и отстраняването на хардуерни дефекти при гаранционни продукти с установена неправилна употреба не се поема от гаранцията и се заплаща от клиента.
17. Диагностицирането и отстраняването на софтуерни дефекти не се покрива от гаранцията и клиентът заплаща за тези услуги.
18. Заменените част или продукт на Apple получават оставащата част от гаранционния период на първоначалния продукт на Apple или деветдесет (90) дни от датата на замената или ремонта в зависимост от това кой от двата периода е по-дълъг.
19. Заменените части или продукт стават собственост и се изпращат към Apple.

### Извънгаранционно обслужване

20. Извънгаранционното обслужване на продуктите се извършва в съответствие с текущата ценова листа на Криейтив Център, намираща се на: <http://creativecenter.bg/сервиз-и-поддръжка/>
21. При констатирана неоторизирана намеса или модификация в продукт предоставен за сервиз, обслужването може да бъде отказано.

### Издаване на продукт след сервизно обслужване

22. Клиентът получава продукта си обратно само след представяне на протокол за сервиз. При наличие на такси за части, услуги или задължения, те трябва да бъдат погасени предварително.
23. Клиенти, желаещи да получат продукта си обратно по куриер, уточняват детайлите по изпращане с представител на сервизния център.

### Отговорности

24. Криейтив Център ООД ще уведоми Клиента чрез телефонно обаждане, SMS или e-mail:
  - 24.1 при промяна на предварително уговорените срокове за ремонт.
  - 24.2 ако по време на диагностиката бъдат установени следи от неправилна употреба, неоторизирана намеса или модификация на продукта.
  - 24.3 ако са необходими допълнителни детайли свързани с разрешаването на неизправностите описани от Клиента.
  - 24.4 при завършване на сервизното обслужване.
25. Криейтив Център ООД не носи отговорност за:
  - 25.1 загуба или увреждане на информация, програми или данни записани на продукта, част от продукта или медиа. Задължение на клиента е да е създадено отделно архивно копие, преди предоставяне на продукта за сервиз
  - 25.2 пропуснати ползи или възможности и загуби свързани с търговската дейност на клиента.
  - 25.3 повреди причинени по време на транспорта на продукта от и към сервиза
  - 25.4 продукти, които не са част от оригиналния продукт, но са свързани/закрепени към него (защитни фолиа, стъкла, калъфи и др.). Желателно е те да бъдат премахнати преди предаването за сервиз
  - 25.5 ремонти, извършени с части, предоставени от клиента или с части, поръчани без предварителна диагностика
  - 25.6 за неполучени и непотърсени продукти от сервиза повече от 60 дни от датата, на която изтича 30-дневния срок за изпълнение на сервизната услуга. С подписът си клиентът дава неотменимо съгласие без никакви претенции за цени, срокове и допълнителни условия, фирма Криейтив Център ООД по свое усмотрение да използва, рециклира или продаде Apple продукта - обект на сервизна дейност, след горепосочения срок
  - 25.7 нелицензиран софтуер, инсталиран на клиентските продукти
  - 25.8 състоянието на продукта след, като напусне сервизния център.
26. при подписване на протокола за сервиз, Клиентът се съгласява, че предава устройство което е използвано, със следи от употреба и че всички неизправности, вътрешни повреди, следи от неправилна употреба и неоторизирани модификации, които могат да се установят по време на диагностиката са възникнали преди предаването на продукта за сервиз.

### Заплащане

27. Заплащането е съобразено с текущата ценова листа на Криейтив Център ООД.
28. Извършените сервизни услуги могат да се заплащат в брой, с кредитна/дебитна карта, по банков път или чрез EasyPay. Повече информация на:  
[http://creativecenter.bg/wp-content/uploads/2011/05/Service\\_Payment2.pdf](http://creativecenter.bg/wp-content/uploads/2011/05/Service_Payment2.pdf)
29. При необходимост от доставка на резервни части или продукт срещу заплащане, Клиентът се уведомява по телефон или e-mail за техните цени и срок на доставка. Доставка на части и продукти се извършва само след предварително заплащане.

### Транспорт

30. Транспортните разходи (до и от сервиза) са за сметка на Клиента и изпращането се извършва с избран от него куриер.

**Настоящите условия са валидни от 12.5.2015 година.**