

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

- Сервизното обслужване на продукти се реализира по процедура **Carry in** (донасяне в сервиза от Клиента) – лично или с куриер.
- 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.
- При приемане на продукта се извършва визуален оглед на външния вид в присъствието на Клиента. Получените по куриер продукти се заснемат.
- При приемане продуктът преминава обща входяща проверка.
- Преди приемане на устройства iPhone/iPad/iPod Touch за сервиз, функцията **Find My iPhone/iPad** трябва да е изключена.
- Диагностиката може да включва изтриване или форматиране на продукта и да доведе до пълна загуба на потребителските данни на клиента.
- Сервизното обслужване започва след получаване на разрешение (оторизация) от страна на клиента дадено с подписа му, или писмено потвърждение като отговор на оторизацията за работа по email.
- 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

- 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>
- Гаранцията покрива хардуерни дефекти в материалите и изработката на продукти и аксесоари с марка Apple.
- Софтуерни неизправности не се покриват от гаранцията.
- За удостоверяване на статуса е възможно да бъде поискан документа за покупка на вашия Apple продукт (касова бележка/фактура).
- Съгласно условията на Apple, ако продуктът е в гаранция, диагностиката и сервизирането на хардуера са безплатни.
- Тази гаранция **не се прилага**: (а) 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 злополука, 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.
- По преценка на производителя продуктите предоставени за сервиз могат да бъдат заменени изцяло или поправени. Заменените продукти предоставени от производителя са еквивалентни на новия по технически характеристики и надеждност.
- Диагностицирането и отстраняването на хардуерни дефекти при гаранционни продукти с установена неправилна употреба не се поема от гаранцията и се заплаща от клиента.
- Диагностицирането и отстраняването на софтуерни дефекти не се покрива от гаранцията и клиентът заплаща за тези услуги.
- 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.
- Заменените части или продукти стават собственост на производителя.

Извънгаранционно обслужване

- Извънгаранционното обслужване на продуктите се извършва в съответствие с текущата ценова листа на Криейтив Център, намираща се на:
<http://creativecenter.bg/сервиз-и-поддръжка/>
- При констатирана неотризирана намеса или модификация в продукт предоставен за сервиз, обслужването може да бъде отказано, при което се дължи такса за диагностика според ценовата листа на Криейтив Център ООД.

Издаване на продукт след сервизно обслужване

- Клиентът получава продукта си обратно само след представяне на протокол за сервиз или документ за самоличност. Клиентът може писмено да упълномощи трето лице за получаване на неговия продукт. При наличие на такси за части, услуги или задължения, те трябва да бъдат погасени предварително.
- Клиенти, желаещи да получат продукта си обратно по куриер, уточняват детайлите по изпращане с представител на сервизния център.

Отговорности

- 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, неотризирана 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, калъпки 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, или 90 дни от датата на постъпване на устройството в сервиза, в случай че клиентът не потвърди, или откаже изпълнението на сервизната услуга. С предаване на у-вото за сервиз и подписване на сервизен протокол 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 изтичане горепосочения срок. В случай на приемане устройството за сервиз по куриер горепосочените срокове и условия вадат от датата на получаване на патката в Криейтив Център ООД.
- 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 неотризираните 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
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. Доставката 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 08.2017 година.