

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 присъствие 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
- Сервизното обслужване започва след получаване на разрешение (оторизация) от страна на клиента дадено с подписа му.
- 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 портите; (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.
- Продуктите предоставени за сервиз по-скоро могат да бъдат заменени, отколкото поправени. Заменените продукти могат да бъдат сглобен от нови части и/или употребявани части, еквивалентни на нови 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 замяната или ремонта в зависимост от това кой от двата периода е по-дълъг.
- Заменените части или продукт стават собственост и се изпращат към Apple.

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 неоторизирана намеса или модификация в продукт предоставен за сервиз, обслужването може да бъде отказано.

Издаване на продукт след сервизно обслужване

- 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.
- 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 обаждаване, 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 създал 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 фолия, 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
 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.