

## 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 съобразена 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 продукти се заснемат.
- При приемане продуктът преминава обща входяща проверка.
- При приемане на устройства за сервиз, функцията Find My Device трябва да бъде 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: (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 следствие 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 продукта бъде откраднат или Apple има разумно основание да смята, че продукта 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. Заменящите продукти предоставени от производителя са 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.
- Заменящите части 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:  
[https://creativecenter.bg/service#tab\\_service\\_order](https://creativecenter.bg/service#tab_service_order)
- При констатирана неотторизирана 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:
  - при промяна на предварително уговорените срокове за ремонт.
  - ако по време на диагностиката бъдат установени следи от неправилна употреба, неотторизирана намеса или модификация на продукта.
  - 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:

- 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;
- пропуснати ползи или възможности и загуби свързани с търговската дейност на клиента;
- повреди причинени по време на транспорта на продукта от и към сервиза;
- 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;
- ремонти, извършени с части, предоставени от клиента или с части, поръчани без предварителна диагностика по желание на клиента;
- 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 важат от датата на получаване на пратката в Криейтив Център ООД;
- нелицензиран софтуер, инсталиран на клиентските продукти;
- състоянието на продукта след, като напусне сервизния център.
- 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 неотторизирани модификации, които могат да се установят по време на диагностиката са възникнали преди предаването на продукта за сервиз.

### Заплащане

- Заплащането е съобразено с текущата ценова листа на Криейтив Център ООД.
- Извършените сервизни услуги могат да се заплащат в брой, с кредитна/дебитна карта, по банков път или чрез EasyPay. Повече информация на:  
[https://creativecenter.bg/service#tab\\_service\\_list](https://creativecenter.bg/service#tab_service_list)
- 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 продукт се извършва само след предварително заплащане.

### Транспорт

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

### Обработка на лични данни

- За Криейтив Център ООД сигурността е фундаментално човешко право, затова сме минимизирали събирането само на необходими лични данни за изпълнение на сервизните процедури, като предоставяме прозрачност и контрол върху личните данни.
- Клиентът има правата по принципа на ЕВРОПЕЙСКИЯ РЕГЛАМЕНТ 2016/679 за защита на лични данни за използване на личните му данни от Криейтив Център ООД. При желание да бъде изпълнено негово право от ЕВРОПЕЙСКИЯ РЕГЛАМЕНТ 2016/679 за защита на лични данни е необходимо да бъде изпратено писмено заявление към Криейтив Център ООД.
- Информацията, отнасяща се до клиентите и съдържаща се в базата данни на Криейтив Център няма да бъде предоставяна на трети лица, освен с изричното съгласие на клиента и/или съгласно българските закони.
- Като изключение на горепосоченото, имената на крайния клиент, валидния му имейл адрес и телефонен номер се предоставят на производителя - Apple, съгласно общите му условия за сервизиране. Данните се изискват от производителя, за да може да има обратна връзка с клиента за удовлетвореността от дадена сервизна поръчка.
- Лични данни като имена, телефонен номер и адрес на клиент ще бъдат предоставени на куриерската компания посочена от съответния клиент, в случай че клиента пожелае да получи ремонтираното си устройство с куриер на негов адрес.
- При направена заявка Криейтив Център може да предостави на потребителя справка по какъв начин са използвани личните му данни. Заявките се изпращат на e-mail [privacy@creativecenter.bg](mailto:privacy@creativecenter.bg).

- При желание от клиентът сервизът да съхрани потребителските му данни, с цел да се прехвърлят на ново устройство или да се избегне загуба при софтуерен проблем данните се архивират на сервизни дискови носители, криптирани, обозначени с номер на сервизна поръчка, за да се избегне ненасочено прехвърляне на данните на трето устройство. Потребителските данни се съхраняват до приключване на процеса заявен от клиента, след това се изтриват от сервизния носител.

- Субектът на данните има право, по всяко време и на основание, свързани с неговата конкретна ситуация на възражение срещу обработване на лични данни, отнасящи се до него, което се основава на член 6, параграф 1, буква д) или буква е) от ЕВРОПЕЙСКИЯ РЕГЛАМЕНТ 2016/679, включително профилиране, основаващо се на посочените разпоредби. Администраторът прекратява обработването на личните данни, освен ако не докаже, че съществуват убедителни законови основания за обработването, които имат предимство пред интересите, правата и свободите на субекта на данни, или за установяването, упражняването или защитата на правни претенции.

- Когато се обработват лични данни за целите на директния маркетинг, субектът на данни има право по всяко време да направи възражение срещу обработване на лични данни, отнасящо се до него за този вид маркетинг, което включва и профилиране, доколкото то е свързано с директния маркетинг.