

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА СЕРВИЗНА ПОДДРЪЖКА НА APPLE ПРОДУКТИ ОТ АЛЕК ЕЛЕКТРОНИКС ЕООД

1. АЛЕК ЕЛЕКТРОНИКС ЕООД е извънгаранционен сервиз за Apple продукти.

2. Гаранционните условия на Apple продуктите са описани в придружаващата ги документация. 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 (донсяне 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 сериен 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;
- 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 продуктът постъпва в сервиза (в писмен вид)
- Описание на външния вид на продукта – драскотини, пукнатини, вдлъбнатини, следи от досег с течност, следи от отваряне на корпус или други увреждания (в писмен вид).
- При приемане на устройства iPhone/iPad/iPod Touch за сервиз, функцията Find My iPhone/iPad трябва да е изключена.

5. Приемането на Apple продукти за извънгаранционно 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)
- Описанието 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 изпратилия го и сервизирането му се отказва.

7. За приетия за сервиз продукт на клиента се издава приемо-предавателен протокол (ППП).

8. Приетият за сервиз продукт се диагностицира и клиентът се уведомява за резултата от диагностиката, за необходимите за сервиз части, хардуерни и софтуерни услуги, техните цени и сроковете за реализиране на услугата.

9. Съгласно условията на **АЛЕК ЕЛЕКТРОНИКС ЕООД**, 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 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.

12. Клиентът получава продукта от сервиза само срещу PPP и след заплащане.

13. 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.

14. 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.

15. Срокът за изпълнение на сервизната услуга е от 1 до 30 дни от датата на предаване на продукта в сервиза и подписването на съответния PPP. Клиентът заплаща и получава отремонтiranите продукти в горепосочения срок.

16. 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./месец)**, както и неустойка за забава на дължимото от клиента плащане, изчислена на база 20% годишна лихва върху дължимите суми.

17. 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 Алек Електроникс ЕООД по свое усмотрение **да продаде или рециклира 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.

18. **Диагностицирането и отстраняването** на хардуерни дефекти при гаранционни продукти с установена **неправилна употреба** не се поема от Клиента и **се заплаща от клиента**.

19. Диагностицирането и отстраняването на софтуерни дефекти не се покрива от гаранцията и клиентът заплаща за тези услуги.

20. **Диагностиката на iPod/iPad/iPhone** включва форматиране на устройството.

21. Гаранцията за вложените резервни части при извършен ремонт е **от 30 /тридесет/ до 90 /деветдесет/ дни** за извънгаранционни продукти и до изтичане на гаранционния срок, указан в гаранционната карта - за гаранционните продукти. Дефектните резервни части, отстранени при ремонта, стават собственост на Apple и се връщат обратно към производителя.

22. Фирмата не носи отговорност за продукти, непотърсени до 1 /един/ месец.

23. Фирмата не носи отговорност за нелицензиран софтуер, инсталиран на клиентските устройства.

25. Сервизът не носи отговорност за ремонти, извършени с части, предоставени от клиента или с части, поръчани без предварителна диагностика.

Забележка: С подписа си, поставен под настоящите общи условия, Клиентът: - потвърждава, че относно предоставените за сервиз продукти, той (Клиентът) носи пълна отговорност за инсталираните лицензи, програмни продукти и приложения, както и за архивиране на информацията; - се съгласява, че не може да предявява и прехвърля към **АЛЕК ЕЛЕКТРОНИКС ЕООД** никакви права, отговорности, претенции, както и да предявява задължения и искове, свързани с инсталираните програмни продукти и информация в предоставените за сервиз устройства.

Настоящите условия са валидни от 01.01.2015 година.

Запознат съм с настоящите общи условия и съм съгласен сервизната услуга да се извърши съгласно тези условия:

Дата:..... 2015 г. Подпис :