

**ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА СЕРВИЗНО ОБСЛУЖВАНЕ**  
(Валидни от 01.01.2017г.)

Ай Ви Технолоджи ЕООД е извънгаранционен сервиз . Фирмата осъществява своята дейност в пълно съответствие с българското законодателство.

**Общи условия за приемане и сервиз на мобилно устройство**

Телефони и други мобилни устройства за сервиз се приемат директно от Ай Ви Технолоджи ЕООД на адреси София, 1303, ул. Позитано 86 и София, 1303, бул.Александър Стамболийско 69. Устройството може да бъде доставено лично или с куриер. Транспортните разходи (до и от сервиза) са за сметка на клиента и изпращането се извършва с избран от клиента куриер.

Устройство се приема само с предварителна визуална инспекция. Тя не е достатъчна за пълното и точно диагностициране и установяване на реалното техническо състояние на устройството. При подробна диагностика на устройството от оторизирано техническо лице е възможно да бъдат открити повреди, незабелязани при неговото приемане. Това може да доведе до заключения и действия, различни от тези при предварителната визуална инспекция, както и до отказ от ремонт на устройството.

При предаване на устройството клиента получава за подпис документ Сервизна поръчка на хартиен носител, с уникален идентификационен номер и попълнени данни за контакт, оплакването на клиента (симптоми за проявен дефект) и информация за устройството. По време на ремонта, всички данни от устройството могат да бъдат изтрити. Ай Ви Технолоджи ЕООД не е отговорна за наличните в устройството данни или за тяхното запазване и архивиране. Архивирането на данните в устройството е отговорност на клиента. С цел да се избегне забавяне и последващи усложнения е задължително премахването на всички Sim карти, карти памет и пароли от устройството.

При подписване на Сервизната поръчка клиентът се съгласява, че предава устройство, което е използвано, със следи от употреба и че всички неизправности, скрити дефекти и 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. Актуалният статус на Сервизна поръчка може да бъде проверен на нашият уебсайт.

С подписване на Сервизната поръчка клиентът се съгласява с всички описани тук условия за приемане и сервиз на мобилно устройство.

При приемане на телефон или друго мобилно устройство в нашата Приемна се извършва визуален оглед на външния вид на продукта в присъствието на клиента. Получените по куриер продукти се заснемат.

Срокът за изпълнение на сервизната услуга е **до 30 дни** от датата на постъпване, съгласно законодателството на Република България.

Диагностицирането и отстраняването на хардуерни дефекти при устройства сервизирани вече при нас, причинени от неправилна употреба или по друг начин нарушени гаранционни условия, не се покрива от гаранцията на подменената част и се заплаща от клиента. Гаранцията на частите и компонентите подменени при нас на мобилно устройство, предадено за диагностика и ремонт, може да бъде отказана и премахната ако някое от следните условия е налице:

- (1) Дефекти причинени от неправилна употреба, в това число: следи от механично въздействие, удар, изпускане, счупване, температурно въздействие, излагане на прах, течности, влага, храна, напитки, животни, насекоми, растения, предмети и други фактори извън допустимите граници за нормална употреба или използването на продукта по начин различен от описания в ръководството на потребителя.
- (2) Ремонт извършен от друг сервизен център или от неоторизирано лице.
- (3) Използването на продукта заедно с аксесоари или зарядни, които не са одобрени от производителя.
- (4) Дефект в резултат на допълнително инсталиран или нелицензиран софтуер или модификация на съществуващата такъв.
- (5) Продукт, чийто сериен номер (IMEI) е сменен, подправен или заличен.

Извънгаранционното обслужване на телефони и други мобилни устройства се извършва в съответствие с актуалната ценова листа на Ай Ви Технолоджи ЕООД. Ай Ви Технолоджи ЕООД не се обвързва с конкретен срок за извършване на услуги за продукти без или с изтекла търговска гаранция.

Ай Ви Технолоджи ЕООД предоставя 30 календарни дни гаранция на извършени услуги и ремонти включително и за подменените части и компоненти необходими при ремонта за отстраняването на проблема при следните условия:

- Върнатото за повторен ремонт устройство не трябва да има повреди в резултат на неправилна употреба или по друг начин нарушени стандартни гаранционни условия (виж по-долу).
- Върнатото за повторен ремонт устройство е с дефектирала част, сменена при предишното приемане на устройството в сервиза.
- Срокът на гаранция започва от датата на напускане на сервиза, записана в издаден от Булграм сервизен протокол.

**Предаване на мобилно устройство след сервизно обслужване**

Клиентът получава мобилното си устройство обратно само след представяне на Сервизна поръчка или лична карта. Клиенти, желаещи да получат мобилното си устройство обратно по куриер, уточняват детайлите по изпращане с представител на сервизния център.

**Отговорности**

Ай Ви Технолоджи ЕООД се задължава да уведоми клиента чрез телефонно обаждање, SMS или e-mail:

- При промяна на предварително уговорените срокове за ремонт.
- Ако е необходима допълнителна информация свързана с поправката на дефектите описани от Клиента или диагностицирани в сервиз.
- При завършване на сервизното обслужване на устройството, предадени лично от Клиент за диагностика и/или ремонт в магазините на Ай Ви Технолоджи ЕООД на адрес София, 1303, ул. Позитано 86 и София, 1303, бул.Александър Стамболийско 69.

Ай Ви Технолоджи ЕООД не носи отговорност за:

- Загуба или увреждане на лична информация, програми или данни записани на мобилното устройство.
- Пропуснати ползи или възможности и загуби свързани с търговската дейност на Клиента.
- Повреди причинени по време на транспорта на устройството от и към сервиза.
- Съпътстващи продукти и аксесоари, които не са част от мобилното устройство, но са свързани/закрепени към него (защитни фолиа, стъкла, калъфки и др.).
- Нелицензиран софтуер, инсталиран на клиентските продукти.
- Състоянието на мобилното устройство след като напусне сервизния център.

**Заплащане**

Заплащането, ако е необходимо такова, е съобразно актуалната ценова листа на Ай Ви Технолоджи ООД. Извършените сервизни услуги могат да се заплащат в брой, с кредитна/дебитна карта или по банков път.

При необходимост от доставка на резервни части или продукт срещу заплащане , Клиентът се уведомява по телефон или e-mail за техните цени и евентуален срок за доставка.

Ако устройството/оборудването не е взето в рамките на 6 месеца след ремонта, клиентът се съгласява, че съответното устройство/оборудване остава собственост на Ай Ви Технолоджи ЕООД и продажбата му ще покрие направените разходи по ремонта и обработката. След този срок Клиентът дава неотменимо съгласие без никакви претенции за цени, срокове и допълнителни условия, фирма Ай Ви Технолоджи ЕООД по свое усмотрение да използва, рециклира или продаде мобилното устройство - обект на сервизна дейност.