

Гаранция и Общи Условия Сервиз и Магазин

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА СЕРВИЗНО ОБСЛУЖВАНЕ

(Валидни от 01.01.2023г.)

„Сервиз Герена“ ЕООД, осъществява дейност по извънгаранционно обслужване 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 на адреса на Магазина/Сервиза за мобилни устройства на адрес ул. Тодорини Кулки 20, ет. 2 или чрез куриер съгласно допълнителните условия за този вид услуга.

Устройството може да бъде доставено лично или чрез куриер. Транспортните разходи (до и от сервиза) са за сметка на клиента и изпращането се извършва с избран от клиента куриер. Към устройството задължително трябва да бъде приложен попълнен и подписан от клиента формуляр за първоначални данни за повредата за целта на диагностиката, опис на марка и модел, IMEI на устройството, код на клавиатурата и приемане на общите условия за извършване на услугата по ремонт на мобилното устройство. Можете да изтеглите формуляра **тук**.

Приемане на устройството на място се извършва след предварителен визуален оглед, като реалното техническо състояние на устройството се установява и определя след технически преглед и първоначална диагностика. При първоначалната или последващата подробна диагностика може да бъдат открити допълнителни повреди, невидими при първоначалния визуален и технически оглед. Това може да доведе до препоръка за отстраняване на установените допълнителни повреди и в редки случаи - до отказ за ремонт на устройството.

При предаване на устройството, клиентът получава за подпис документ за „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 изтрети. **„Сервиз Герена“ ЕООД** не поема отговорност за наличните в устройството данни или за тяхното запазване и архивиране. Препоръчително е архивирането на данните от устройството да бъде извършено предварително от клиента или той да заяви това като допълнителна услуга.

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.

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

При приемане на телефон или друго мобилно устройство в нашата „Приемна сервиз“ 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.

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 съществуващия 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 „Сервиз Герена“ ЕООД.

Сервиз Герена ЕООД - “GSM Laboratoria.BG” 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 **„Сервиз Герена“ ЕООД** 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

„Сервиз Герена“ ЕООД се задължава да уведоми клиента чрез телефонно обаждане, 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 сервиза.

– При завършване на сервизното обслужване на устройства, предадени лично от Клиент за диагностика и/или ремонт в магазините на **„Сервиз Герена“ ЕООД** на адрес София, ул. Тодорини Кукли 20, ет. 2

„Сервиз Герена“ 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 от фирмата куриер.

– Съпътстващи продукти и аксесоари, които не са част от мобилното устройство, но са свързани/закрепени към него (защитни фолиа, стъкла, калъфи 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 **„Сервиз Герена“ ЕООД**. 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 3 месеца след ремонта, за завършването на който (и готовността за получаване на устройството) клиентът е надлежно уведомен, клиентът се съгласява, че съответното устройство/оборудване остава собственост на **„Сервиз Герена“ ЕООД** и клиентът оторизира продажбата му с цел покриване на направените разходи по ремонта и

обработката. След този срок Клиентът дава неотменимо съгласие без никакви претенции за цени, срокове и допълнителни условия, **„Сервиз Герена“ ЕООД** по свое усмотрение да използва, рециклира или продаде мобилното устройство – обект на сервизна дейност.