

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Авторизованный сервисный центр «brobrolab» компании ООО «Бробролаб» (далее АСЦ) выполняет ремонт и техническое обслуживание всей техники компаний Apple и Beats, разрешенных к реализации на территории РФ.

## 2. ОБРАЩЕНИЕ В АСЦ

Пользователь оборудования или его представитель (далее Клиент) обращается в АСЦ по телефону +7 (499) 110-17-85, электронной почте [info@brobrolab.ru](mailto:info@brobrolab.ru) или путем личного посещения АСЦ.

Перед обращением Клиент подготавливает следующую информацию:

- тип, модель и серийный номер оборудования;
- описание неисправности;
- контактные данные Клиента.

## 3. ПРИЕМ ОБОРУДОВАНИЯ В АСЦ

Оборудование Клиента принимается в АСЦ без разбора и проверки внутренних повреждений. Все неисправности и повреждения, обнаруженные в оборудовании при его техническом осмотре, диагностике, скрытые загрязнениями и/или дополнительными аксессуарами, считаются произошедшими на момент приема оборудования в АСЦ.

В процессе обслуживания и ремонта оборудования Клиента пользовательские данные в устройстве могут быть утеряны. АСЦ не несёт ответственности за сохранность и целостность пользовательских данных и любой информации, хранящейся в

принимаемом оборудовании.

Для обслуживания и ремонта смартфонов iPhone, планшетов iPad и ряда музыкальных проигрывателей iPod блокировка активации службы «Найти iPhone» («Найти iPad», «Найти iPod») должна быть отключена. АСЦ может отказать в приеме оборудования при невозможности отключить блокировку активации службы «Найти iPhone» («Найти iPad», «Найти iPod») Клиентом.

АСЦ может запросить у Клиента документы, подтверждающие покупку оборудования. АСЦ может отказать Клиенту в проведении работ по снятию всевозможных блокировок устройства при невозможности предоставить подтверждающие покупку документы.

АСЦ выдает Клиенту расписку в получении оборудования, в которой указаны:

- тип, модель, серийный номер оборудования;
- внешний вид и состояние оборудования;
- комплектность;
- описание неисправности со слов Клиента;
- контактные данные Клиента.

#### 4. ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

АСЦ предоставляет Клиенту услуги гарантийного обслуживания и ремонта согласно правилам ограниченной гарантии Apple, изложенными на странице в Интернет: <http://www.apple.com/ru/legal/warranty/> и в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

Подтверждение гарантийного статуса оборудования Клиента определяется АСЦ после вскрытия, технического осмотра и

диагностики устройства.

Оборудование может быть возвращено без ремонта при невозможности подтверждения неисправности специализированными диагностическими тестами и/или инструментами, предоставляемыми АСЦ производителем. В этом случае диагностика оборудования может быть платной.

АСЦ не осуществляет замену неисправного оборудования на новое, возврат денег за него, а также проведение экспертиз.

## 5. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ И СТОИМОСТЬ РАБОТ

Аппаратный ремонт выполняется путем регулировки отдельных узлов, устранения механических повреждений, а также путем замены неисправных комплектующих на аналогичные новые или идентичные новым. Работы считаются завершенными, если оборудование выполняет диагностический тест производителя, подтверждающий его работоспособность, без ошибок.

Техническое обслуживание и настройка программного обеспечения выполняется путем устранения заявленной Клиентом неисправности, включая при необходимости переустановку операционной системы и программ сторонних производителей, в том числе с форматированием основного накопителя.

АСЦ устраняет неисправность, заявленную Клиентом при сдаче оборудования в АСЦ. Устранение сопутствующих неисправностей, не указанных в расписке (выявленных в процессе ремонта или диагностики), подлежит дополнительному согласованию между Клиентом и АСЦ.

Стоимость технического обслуживания или ремонта определяется по действующим ставкам и расценкам на момент обращения в АСЦ. Стоимость ремонта определяется после проведения диагностики неисправного оборудования и согласовывается с Клиентом. При отказе от ремонта за предлагаемую стоимость Клиент оплачивает в установленном порядке стоимость диагностики неисправного оборудования.

АСЦ выполняет техническое обслуживание или ремонт на своей территории или с выездом на место установки оборудования (на территории Клиента).

#### 5.1. ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ТЕРРИТОРИИ АСЦ

Техническое обслуживание или ремонт выполняется на территории АСЦ по предъявлении оборудования. Все транспортные расходы, обязательства и риски по доставке оборудования в АСЦ и обратно несет Клиент. АСЦ предупреждает о необходимости соблюдать правила и условия транспортировки и хранения оборудования, изложенные в технической документации.

Оборудование принимается на техническое обслуживание или ремонт после внешнего осмотра и, если потребуется, подтверждения наличия неисправности. Тип, модель, серийный номер, внешний вид и состояние, комплектность оборудования, описание неисправности и замечания к техническому состоянию оборудования фиксируются в расписке в момент приема оборудования. Расписка является документом, подтверждающим факт обращения в АСЦ, и гарантирует сохранность оборудования, принятого на техническое обслуживание или ремонт.

В случае неподтверждения неисправности, заявленной в момент

приема оборудования, дальнейшее обслуживание оборудования согласовывается с Клиентом. В этом случае оборудование может быть возвращено без ремонта после оплаты Клиентом его диагностики.

АСЦ приступает к платному (негарантийному) ремонту оборудования после подтверждения оплаты. Оплата производится Клиентом на основании счета АСЦ. Условия и сроки оплаты указываются в счете.

Выдача оборудования производится в строгом соответствии с распиской и оформляется актом, в котором указываются выполненные работы, а также приводится перечень замененных деталей. При получении оборудования Клиент предъявляет расписку. Оборудование возвращается Клиенту после полной оплаты и подписания акта. При наличии претензий со стороны Клиента все замечания и сроки их устранения отражаются в акте.

АСЦ выдает оборудование предъявителю расписки без удостоверения личности. В случае утраты расписки АСЦ выдает оборудование лицу, чьи фамилия, имя, отчество и контактные данные соответствуют указанным на расписке после предъявления данным лицом паспорта (или другого удостоверяющего личность документа) и заполнения им заявления об утрате расписки.

После завершения ремонта, а также завершения диагностики с отказом от ремонта оборудование бесплатно хранится на складе АСЦ в течение одного месяца, по истечении этого срока за хранение взимается плата в размере 50 (пятидесяти) рублей в день. Если оборудование не востребовано в течение шести месяцев с момента уведомления Клиента об окончании ремонта или диагностики, оно утилизируется.

## 5.2. ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ВЫЕЗДЕ

Техническое обслуживание или ремонт выполняются на территории заказчика по предъявлении оборудования инженеру АСЦ.

АСЦ организует выезд инженера в соответствии с запросом и в согласованное с Клиентом время. Запросом является письменное обращение Клиента, заполненное на сайте АСЦ, переданное по электронной почте, факсу, телеграммой или письмом, — с указанием сведений, перечисленных в разделе "Обращение в АСЦ».

К моменту прибытия инженера оборудование должно быть подготовлено к проведению работ. Время на подготовку оборудования к проведению работ в общее время обслуживания не включается. В случае неготовности оборудования время простоя инженера АСЦ оплачивается Клиентом дополнительно.

Клиент предоставляет инженеру АСЦ беспрепятственный доступ к оборудованию, а также возможность безвозмездного пользования сетями и коммуникациями (электроэнергия, связь и т.д.), необходимыми для выполнения работ, расходными и другими материалами и комплектующими, входящими в комплектацию оборудования.

Оборудование принимается на техническое обслуживание или ремонт после диагностики и подтверждения неисправности. Инженер оформляет техническое заключение с указанием неисправности и предполагаемой стоимости ремонта.

АСЦ приступает к техническому обслуживанию или ремонту

оборудования после подтверждения оплаты. Оплата производится Клиентом на основании счета АСЦ. Условия и сроки оплаты указываются в счете.

Завершение работ по техническому обслуживанию или ремонту оформляется актом, включающим указание выполненных работ, а также перечня замененных деталей.

## 6. ГАРАНТИЯ НА ЗАМЕНЕННЫЕ ДЕТАЛИ И ПРОВЕДЕННЫЕ РАБОТЫ

На проведенный аппаратный ремонт и замененные запасные части предоставляется гарантия до окончания срока гарантии Apple (с продлением на срок нахождения устройства в АСЦ) или в течение 90 дней в зависимости от того, какой из этих вариантов подразумевает большую продолжительность гарантии для Клиента.

На работы по установке и/или настройке программного обеспечения гарантия не предоставляется.

## 7. СОГЛАШЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Клиент дает согласие АСЦ на обработку его персональных данных в целях обеспечения соблюдения законов и иных нормативно-правовых актов РФ, включая любые действия, предусмотренные Федеральным законом № 152-ФЗ "О персональных данных".

Настоящее соглашение дано, в том числе, для осуществления передачи АСЦ персональных данных Клиента третьим лицам, с которыми у АСЦ заключены соглашения, содержащие условия о конфиденциальности, включая трансграничную передачу, а также их хранения и обработки АСЦ и третьими лицами в целях и в сроки, предусмотренные действующим законодательством РФ.

## 8. СОГЛАСИЕ КЛИЕНТА

Указывая свой контактный номер телефона и ставя подпись на расписке при сдаче оборудования в АСЦ или оформляя заявку на обслуживание на выезде, Клиент выражает свое безоговорочное согласие с данными правилами работы АСЦ и всеми вышеперечисленными действиями АСЦ.