

ПРАВИЛА РАБОТЫ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Данные правила работы сервисного центра являются публичной офертой.

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 или путем личного посещения АСЦ.

Перед обращением Клиент подготавливает следующую информацию:

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

Перед личным посещением АСЦ Клиент уведомляет АСЦ о планируемом времени посещения АСЦ путем оформления записи на сайте <http://brobrolab.ru> (кнопки «Записаться в сервис» — «Запланировать встречу»). При невозможности обратиться вовремя Клиент уведомляет АСЦ о невозможности посещения АСЦ (отмена записи, кнопки «Записаться в сервис» — «Отменить визит) или новом планируемом времени посещения АСЦ (перенос записи, кнопки «Записаться в сервис» — «Перенести посещение»).

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 iPhone, iPad, iPod и Apple Watch 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 принимает Клиентов в следующем приоритете:

1. Клиенты, принимающие (забирающие) технику из АСЦ;
2. Клиенты, предварительно уведомившие АСЦ о планируемом времени посещения (оформившие запись на сайте), обратившиеся

вовремя;

3. Клиенты, предварительно уведомившие АСЦ о планируемом времени посещения (оформившие запись на сайте), опоздавшие более, чем на 6 минут с момента начала планируемого времени посещения АСЦ;

4. Клиенты, обращающиеся в порядке общей очереди, не уведомившие предварительно АСЦ о времени планируемого посещения (без записи).

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.

При подтверждении гарантийного статуса оборудования Клиента и необходимости сервисного обслуживания, гарантийное обслуживание производится без дополнительного согласования с Клиентом.

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).

АСЦ устраняет неисправность, заявленную Клиентом при сдаче оборудования в строгом соответствии с процедурами и рекомендациями производителя оборудования. При невозможности аппаратного ремонта путем регулировки отдельных узлов, устранения механических повреждений, а также путем замены неисправных комплектующих на аналогичные новые или идентичные новым, может быть произведена замена комплектующего изделия. Решение о необходимости такой замены принимается в соответствии с процедурами производителя без дополнительного согласования с Клиентом при условии, что стоимость обслуживания устройства остается неизменной.

По окончании всех согласованных работ АСЦ информирует Клиента о готовности оборудования путем направления соответствующего оповещения по электронной почте на адрес email, указанный в выданной при приеме оборудования расписке, а также путем обновления соответствующего статуса в личном кабинете Клиента на сайте АСЦ (<http://brobrolab.ru/lk/>)

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.

8. ОБОРУДОВАНИЕ НА ВРЕМЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ УСТРОЙСТВА

На время обслуживания устройства АСЦ может предоставить Клиенту подменное оборудование на условиях коммерческой аренды. Оборудование предоставляется при его наличии.

Клиент обязуется использовать полученное оборудование по прямому назначению, с учетом требований производителя к условиям эксплуатации.

Одновременно с получением сданного на сервисное обслуживание устройства Клиент обязуется вернуть полученное подменное оборудование в исходном состоянии, с учётом естественного износа, а также оплатить стоимость коммерческой аренды по действующим ставкам и расценкам на момент обращения в АСЦ.

Клиент обязуется компенсировать стоимость ремонта по действующим ставкам и расценкам на момент обращения в АСЦ, в случае возможного случайного повреждения подменного оборудования.

8. 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.

9. 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.

Последнее обновление: 09 ноября 2017 г.