

Termeni & Condiții pentru Asistență Tehnică Autorizată Apple

Prin acceptarea acestor T&C clienții care au achiziționat produse Apple de la Operatori de telefonie mobilă sau din afara României sunt de acord ca servisarea să se efectueze strict în termenii și condițiile Garanției internaționale Apple de 1 an.

1. Definiții:

GARANȚIE:

1.1. Garanție producător Apple:

- Garanție internațională de 1 an

- Acoperă defectele legate de materiale sau de manoperă atunci când sunt utilizate în conformitate cu manualele de utilizare și specificațiile tehnice Apple și cu alte instrucțiuni publicate ale produsului Apple

1.2. Garanțiile cumpărătorilor:

Persoanele Juridice și Persoanele Fizice care au achiziționat din afara României: 1 an de zile conform garanție producător

Persoanele Fizice care au achiziționat din România (Consumatori): beneficiază și de garanția de conformitate de 2 ani de la data vânzării produselor, cu respectarea prevederilor [Legii nr. 296/2004 privind Codul Consumului, modificată prin Legea 161/2010 și Legii nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, modificată și completată prin Ordonanța nr. 9/2016](#)

1.3. Extindere de garanție prin serviciul iSTYLECare: <http://www.istyle.eu/ro/servicii-istyle/>

1.4. Produs eligibil unui program activ de service hardware extins
Apple: http://www.apple.com/ro/support/exchange_repair/

VÂNZĂTOR / COLECTOR: entitatea juridică care a comercializat echipamentul marca Apple și/sau îl colectează de la proprietar (consumator sau persoană juridică) spre a-l trimite în Centrul de Service Autorizat Apple pentru servisare.

CLIENT: proprietarul/vanzătorul/colectorul produsului predat/trimis spre servisare în Centrul de Service Autorizat Apple.

LEGISLAȚIA CONSUMATORULUI: din [Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, modificată și completată prin Ordonanța nr. 9/2016](#) menționăm:

“Art. 9. - Vanzătorul este răspunzător față de consumator pentru orice lipsă a conformității existentă la momentul când au fost livrate produsele.

Art. 10. - În cazul lipsei conformității, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului să i se aducă produsul la conformitate, fără plată, prin reparare sau înlocuire, conform art. 11, sau să beneficieze de reducerea corespunzătoare a prețului ori de rezoluțiunea contractului privind acest produs, în condițiile art. 13 și 14.

Art. 11. - (1) În cazul lipsei conformității, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului în primul rând repararea produsului sau are dreptul de a solicita înlocuirea produsului, în fiecare caz fără plată, cu excepția situației în care măsura este imposibilă sau disproporționată.

(2) O măsură reparatorie va fi considerată ca disproporționată, dacă ea impune vânzătorului costuri care sunt nerezonabile în comparație cu cealaltă măsură reparatorie, luându-se în considerare:

a) valoarea pe care ar fi avut-o produsele dacă nu ar fi existat lipsa de conformitate;

b) importanța lipsei de conformitate;

c) dacă cealaltă măsură reparatorie ar putea fi realizată fără un inconvenient semnificativ pentru consumator.

(3) O măsură reparatorie va fi considerată ca imposibilă dacă vânzătorul nu poate asigura produse identice pentru înlocuire sau piese de schimb pentru reparare, inclusiv ca urmare a lipsei utilajelor sau a tehnologiei aferente.

(4) Orice reparare sau înlocuire a produselor va fi făcută în cadrul unei perioade rezonabile de timp, stabilită de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, și fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luându-se în considerare natura produselor și scopul pentru care acesta a solicitat produsele. Perioada de timp stabilită nu poate depăși 15 zile calendaristice de la data la care cumpărătorul a adus la cunoștință vânzătorului lipsa de conformitate a produsului.

(5) În cazul reparării produsului, în acesta vor fi montate numai piese noi.

....

Art. 17. - Consumatorul trebuie să informeze vânzătorul despre lipsa de conformitate în termen de două luni de la data la care a constat-o.

Art. 18. - Până la proba contrară, lipsa de conformitate apărută în termen de 6 luni de la livrarea produsului se prezumă că a existat la momentul livrării acestuia, cu excepția cazurilor în care prezumția este incompatibilă cu natura produsului sau a lipsei de conformitate.”

2. Condiții de acordare a garanției Apple:

2.1. Perioada de garanția hardware se probează prin:

(a) Verificarea numărului serial;

(b) Documentul de achiziție (factura fiscală, certificat de garanție, bon fiscal)

2.2. Situații în care produsele nu sunt acoperite de garanție:

- (a) Numărului serial nu e validat pentru garanție;
- (b) Lipsa dovezii achiziției
- (c) Proasta utilizare, manipulare, depozitare a produsului de către client;
- (d) Evidența fizică a faptului că produsul a suferit un șoc mecanic sau alt abuz fizic;
- (e) Dovezi externe sau interne ale unei imersii de lichid.
- (f) Intervenții neautorizate Apple

3. Obligatoriu și important înainte de a trimite/preda un echipament Apple în service:

- (a) înlăturarea huselor / carcaselor / foliilor
- (b) back-up de date
- (c) de-parolare echipament
- (d) dezactivarea echipament din cont iCloud:
 - vă logați în www.icloud.com/find cu Apple ID-ul dvs.
 - selectați dispozitivul care trebuie dezactivat/scos din cont
 - dacă dispozitivul nu este conectat, faceți clic pe Eliminare (Remove) din cont;
 - dacă dispozitivul este conectat, faceți clic pe Ștergere (Erase). Când ștergerea s-a încheiat, faceți clic pe Eliminare (Remove) din cont
- (e) Vânzătorul / Colectorul:
 - să instruiască proprietarii echipamentelor preluate spre servizare cu privire la procedurile de servizare conform termenilor și condițiilor prezentate
 - să efectueze poze la momentul preluării echipamentului de la proprietare pentru trimiterea spre servizare; să trimită aceste poze imediat pe email Centrului de Service Autorizat Apple
 - să furnizeze Centrului de Service Autorizat Apple date de contact complete: nume persoană de contact + nr. telefon + adresă de e-mail (obligatorii)
- (f) În cazul trimiterii prin curier a produselor:
 - recomandăm utilizarea unor ambalaje corespunzătoare pentru transportarea echipamentelor prin servicii de curierat;
 - produsele ce nu sunt ambalate corespunzător pentru transport prin servicii de curierat vor fi refuzate la recepția în Centrul de Service Autorizat Apple și vor fi returnate imediat la adresa de unde au fost trimise, în aceeași stare în care au fost recepționate, pe cheltuiala expeditorului inițial (proprietar / vânzător / colector) conform punctul 8.

IMPORTANT:

iSTYLE nu este responsabilă pentru:

- efectuarea pașilor prealabili trimiterii produsului în service;
- eventuala pierdere sau deteriorare a vreunui accesoriu (huse / carcase / folii) neîndepărtat în prealabil de trimiterea produsului în service;
- pierderea datelor personale în urma procesului de servizare;
- de-parolare echipament - orice echipament parolat trimis în service nu mai beneficiază de ordinea de procesare a cazurilor de service și iSTYLE își asumă dreptul de a refuza servizarea respectivului echipament;
- daune grave sau catastrofale cauzate de un accident, un abuz, o demontare sau de un service ori modificarea neautorizată:
 - numai personalul autorizat și certificat din Centrul de Service Autorizat Apple poate stabili încadrarea în aceste situații
 - în aceste situații nu se poate efectua nici o reparație / înlocuire și echipamentul este returnat la adresa de unde au fost primite, în starea în care a fost primit.
- (f) În cazul trimiterii prin curier a produselor:
 - recomandăm utilizarea unor ambalaje corespunzătoare pentru transportarea echipamentelor prin servicii de curierat;

4. Recepția în service:

- (a) Se completează Nota de Recepție în Service incluzând:
 - defectul reclamat de client
 - descrierea aspectului exterior al produsului și se efectuează poze asupra produsului
 - adresă de email și nume persoană de contact din partea clientului (obligatorii),
 - număr de telefon,
 - adresă de returnare produs.

Clientul este obligat să mențină contactul cu centrul de service pe toată durata reparației, pentru orice eventuale informații suplimentare necesare în îndeplinirea servisirii;

(b) În cazul trimiterii produsului defect prin curier, se transmit clientului prin email Nota de Recepție în Service și Termenii&Condițiile pentru Asistență Tehnică Autorizată Apple.

În situația în care clientul refuză să își dea acordul în scris că acceptă condițiile transmise, produsul defect se returnează înapoi clientului în starea în care a fost recepționat. Orice costuri de curierat cad în acest caz în sarcina clientului.

IMPORTANT:

Clientul înțelege că la momentul recepției în service se face doar o verificare sumară a produsului. Ulterior se va face o verificare amănunțită de către inginer / tehnician de service, în urma căreia se pot constata intervenții neautorizate, imersie de lichid, efecte ale unor șocuri mecanice etc. Aceste constatări pot duce la pierderea garanției.

Clientul este responsabil pentru orice defecțiune cauzată din utilizarea neconformă cu instrucțiunile producătorului. În urma inspecției interne efectuate cu acceptul clientului, departamentul tehnic nu își asumă obligativitatea de a menține funcționarea parțială a produsului adus defect, în situația în care defecțiunea provine din intervenții neautorizate, imersii de lichid, șocuri.

Dacă în urma diagnozei se constată intervenții anterioare neautorizate, iSTYLE refuză repararea produsului.

5. Diagnoză. Cost Diagnoză:

- (a) Procedura de diagnosticare se efectuează numai cu acceptul în scris al clientului
- (b) În urma diagnozei se constată dacă produsul este eligibil sau nu pentru garanție hardware
- (c) Pentru produsele care sunt acoperite de garanție, diagnosticarea se face gratuit, dacă defectele sunt exclusiv de natură hardware;
- (d) Pentru produsele care nu sunt acoperite de garanție, costul diagnozei trebuie achitat de către client;
- (e) În situația în care clientul dorește să își repare produsul la iSTYLE, Costul Diagnozei se oferă gratuit;

NOTE:

(a) Garanția hardware internațională Apple de 1 an, garanția hardware extinsă iStyleCare, programele extinse de garanție hardware Apple nu acoperă:

- defectele de natură software

- recuperarea și reinstalarea altor programe software, date și informații - prețurile acestor servicii le găsiți pe site-ul iSTYLE, în secțiunea service.

(b) În situația în care în urma diagnozei se constată că produsul nu prezintă probleme de natură hardware, costul diagnozei trebuie achitat de către client, indiferent dacă produsul este sau nu în garanție.

(c) Clientul înțelege și acceptă că orice cost legat de diagnosticare conform celor de mai sus trebuie achitat de client în avans înainte de returnarea produsului din service și nu are pretenția să primească produsul înapoi înainte de achitarea costului de diagnoză.

6. Devizul Reparație:

- (a) Clientul primește în scris (email, fax) rezultatul diagnozei complete:
 - (a.1.) pentru produsele aflate în garanție reparația se realizează fără plată din partea clientului, prin montarea de piese noi sau prin înlocuirea produsului în programul de schimb (exchange)
 - (a.2.) pentru produsele care nu sunt eligibile pentru garanție Costul Reparației este prezentat în detaliu
- (b) Conținutul Devizului de Reparații:
 - decriere pieselor de service (componente / unități) și a operațiilor necesare reparației
 - valoarea pieselor de service (componente / unități) și a manoperei necesare reparației - pentru produsele care nu sunt eligibile pentru garanție
- (c) Reparația produsului se demarează numai după ce clientul își dă acceptul în scris și, pentru produsele care nu sunt eligibile garanției, achită integral în avans valoarea Devizului de Reparație;
Pentru produsele care sunt în garanție sau non-garanție și clientul refuză reparația conform Devizului de Reparație, produsul se predă / returnează înapoi clientului în starea în care a fost recepționat numai după ce acesta achită Costul Diagnozei conform condițiilor contractuale acceptate de client la recepția produsului în service.
Orice costuri de curierat cad în acest caz în sarcina clientului;

7. Reparația / înlocuirea produsului:

- (a) Reparația / înlocuirea produsului constă în trimiterea piesei de service (componentă / unitate) defecte la unul din centrele service Apple, care returnează în schimb la iSTYLE o piesă de service (componentă / unitate) funcțională, echivalentă în ceea ce privește performanța și fiabilitatea, cu respectarea legislației Consumatorului în vigoare;
- (b) Prin acceptarea Contractului de Servicii, clientul înțelege că: transmite acceptul său definitiv pentru efectuarea serviciilor și comandarea pieselor de service specificate în deviz | transmite acceptul său definitiv că iSTYLE poate trimite piesele de service (componente / unități) defecte la Apple pentru reparare / înlocuire | nu mai are nici o pretenție de a solicita piesele de service (componente / unități) defecte înapoi.
- (c) Piesele de service (componentele / unitățile) primite de la Apple sunt noi sau recondiționate industrial, echivalente cu unele noi în ceea ce privește performanța și fiabilitatea, cu respectarea legislației Consumatorului în vigoare.
Unitățile înlocuitoare funcționale trimise de Apple pentru servizare sunt cel puțin echivalente din punct de vedere funcțional cu produsele defecte predate de clienți și sunt compuse din piese noi și/sau din piese recondiționate industrial, echivalente cu unele noi în ceea ce privește performanța și fiabilitatea, cu respectarea legislației Consumatorului în vigoare.

(d) În cazul reparațiilor în afara garanției, unele piese de service (componente / unități) Apple comportă două prețuri:

- preț standard (full price) – clientul rămâne proprietarul piesei de service defecte care i se returnează odată cu produsul reparat;

- preț redus/de schimb (exchange price) - iSTYLE trimite piesa de service defectă la Apple care returnează în schimb o piesă de service funcțională;

(e) După repararea produsului și testările finale clientul este notificat în scris (e-mail) că reparația s-a încheiat și se procedează la predarea / returnarea produsului reparat.

(f) Odată cu notificarea de finalizare a reparației/înlocuirii produsului defect se trimit clientului (pe e-mail) și rezultatul testelor finale de după reparare, cu excepția cazurilor unitatilor înlocuitoare - tip iPhone, iPad, iPod - care sunt neutilizate vreodată și neactivate și în consecință nu permit testarea în Service-urile Autorizate Apple.

8. Predarea / Returnarea produsului reparat:

(a) Clientul primește înapoi produsul reparat: prin predare directă în locația unității de service sau prin returnare folosind servicii de curierat la cererea clientului;

(b) Costurile de curierat ce pot interveni la returnarea produsului:

- sunt în sarcina unității de service în cazul produselor acoperite de garanție

- sunt în sarcina clientului sau a vânzătorului/colectorului în cazul produselor care nu sunt acoperite de garanție sau care au fost respinse/refuzate la recepția în unitatea de service sau în cazurile în care clientul sau vânzătorul/colectorul a refuzat acceptarea procedurii de service sau a devizului de reparație; În această situație proprietarul/vânzătorul/colectorul are la alegere una din următoarele variante de transport:

1. Transport prin curier FanCourier (contract iStyle) cu asigurare conținut: 9.50 Lei fără TVA / kg + Valoare asigurare, cu plata la destinatar sau virament bancar (calculul se va face după caz pentru fiecare echipament în parte)

2. Transport prin curierul proprietarului/vânzătorului/colectorului

(c) Dacă clientul nu a transmis date complete (adresă, nume contact, e-mail, telefon) pentru returnarea produsului prin curierat, atunci clientul are obligația sa preia înapoi produsul direct din locația unității de service în maxim 15 zile de la data la care a fost anunțat ca produsul este reparat sau ca nu poate fi reparat sau de la refuzul de reparație dat de client. Pentru perioada care depășește 15 zile de la momentul notificării menționate anterior până la momentul în care clientul vine să ridice produsul din locația unității de service sau, după caz, momentul în care clientul achită toate costurile de diagnosticare și/sau reparație în baza contractului de servicii aflat în derulare, se aplică o taxă de depozitare de 100 lei/zi. Taxa se va achita integral înainte de returnarea produsului. În situația în care produsul nu a fost ridicat în termen de 90 zile de la notificare, clientul acceptă să renunțe la dreptul de proprietate asupra acestuia, produsul rămânând în proprietatea iSTYLE care poate astfel dispune de produsul abandonat în orice mod (inclusiv valorificându-l pentru recuperarea costului diagnosticării, reparației și/sau a taxei de depozitare sau predându-l unei societăți de reciclare).

9. Garanții:

(a) componentele / unitățile schimbate primesc garanția rămasă a Produsului Apple inițial sau 90 (nouăzeci) de zile de la data înlocuirii sau reparației, oricare dintre acestea asigură o acoperire mai mare pentru client, cu respectarea legislației Consumatorului în vigoare.

(b) Termenul de garanție pentru manoperă și piesele utilizate în reparația produselor este în conformitate cu legislația în vigoare;

(c) Serviciile software nu au garanție;

(d) Pentru produsele care nu fac obiectul perioadei de garanție legale, garanția este cea stipulată de producător;

(e) Integritatea datelor nu este asigurată. Pierderea acestora datorată intervenției în service sau în urma unor defecte ale mediilor de stocare (hard disc, iPod, flash drive, etc) nu poate fi imputată firmei iSTYLE. Din acest motiv recomandăm clienților să își facă o copie de siguranță a datelor personale înainte de predarea produsului în service.

10. Clauză de confidențialitate iSTYLE:

(a) iSTYLE garantează confidențialitatea datelor cu caracter privat stocate pe produsul predat de către client conform acestui document oficial;

(b) Informațiile personale precum nume, adresa, telefon, e-mail, sunt necesare pentru a procesa cererea de servisie. Adresa dvs. de e-mail va fi transmisă către Apple cu scopul de a fi folosită doar pentru a trimite către dvs. un chestionar de verificare a satisfacției dvs. în urma serviciilor prestate de acest centru de service. Această informație personală va fi tratată de către Apple în conformitate cu Politica Apple de Confidențialitate (<http://www.apple.com/legal/privacy>) și nu va fi folosită niciodată în scopuri de marketing. Prin furnizarea adresei dvs. de e-mail sunteți de acord să transmitem această informație către Apple pentru scopul determinat precizat mai sus.

11. Termeni finali

Clientul înțelege că:

(a) transmite acceptul său definitiv pentru efectuarea serviciilor și comandarea pieselor de service specificate în deviz;

(b) transmite acceptul său definitiv că iSTYLE poate trimite piesele de service (componente / unități) defecte la Apple pentru reparare / înlocuire;

(c) nu mai are nici o pretenție de a solicita piesele de service (componente / unități) defecte înapoi;

(d) piesele de service (componente / unități) primite de la Apple pentru reparații sunt complet funcționale și sunt echivalente cu cele defecte trimise la Apple, din punct de vedere al caracteristicilor tehnice, performanței și fiabilității, cu respectarea legislației Consumatorului în vigoare;