

iSupport

1. ANTIKEIMENO

Η παρούσα σύμβαση παροχής υπηρεσιών αφορά στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές Mac της κατασκευάστριας εταιρείας Apple τους οποίους έχει αγοράσει ο «ΠΕΛΑΤΗΣ» από την «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» (στο εξής «Προϊόν Σύμβασης») και διέπει τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης για (στο εξής «Πρόγραμμα»)..

Με την παρούσα σύμβαση η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» αναλαμβάνει τόσο το κόστος των εργατικών, όσο και των ανταλλακτικών που θα απαιτηθούν καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσας για την επισκευή κάθε τεχνικής βλάβης του ως άνω Προϊόντος Σύμβασης, πλην των ρητώς αναφερομένων στην παρούσα εξαιρέσεων (βλαβών). Ρητά συμφωνείται ότι οι παρεχόμενες από την «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης υπηρεσίες θα αφορούν σε τεχνική υποστήριξη για ότι δεν καλύπτεται από την εγγύηση ενόσω διαρκεί αυτή. Μετά τη λήξη της εγγύησης και ενόσω εξακολουθεί να ισχύει η παρούσα σύμβαση οι παρεχόμενες από την «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» υπηρεσίες θα αφορούν στις βλάβες που εγείρει ο Πελάτης με έγκυρη αξίωση, ήτοι αξίωση σύμφωνη με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή του Προϊόντος, γνωστοποιώντας στην iStorm ότι έχει προκύψει ελάττωμα/βλάβη στο Προϊόν και στην κατασκευή του Καλυπτόμενου εξοπλισμού. Η iStorm θα επισκευάσει το ελάττωμα/βλάβη χωρίς χρέωση, χρησιμοποιώντας καινούργια εξαρτήματα ή εξαρτήματα που ισοδυναμούν με καινούργια ως προς την απόδοση και την αξιοπιστία τους.

Οι υπηρεσίες υπό την παρούσα σύμβαση, θα παρέχονται με τους συμφωνημένους όρους, εντός Ελλάδος, χωρίς καμία υποχρέωση του «ΠΕΛΑΤΗ» να καταβάλει οποιοδήποτε επιπλέον ποσό για εργασίες, επισκευές, ανταλλακτικά επί του Προϊόντος Σύμβασης κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσας.

Σε περίπτωση κατά την οποία ο «ΠΕΛΑΤΗΣ» φέρει στην «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» το προϊόν προς επισκευή και διαπιστωθεί από την «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» ότι δεν υπάρχει οποιοδήποτε πρόβλημα στη συσκευή του «ΠΕΛΑΤΗ», τότε ο «ΠΕΛΑΤΗΣ» θα χρεώνεται με πάγια χρέωση παροχής υπηρεσίας βάσει του ισχύοντος κατά το χρόνο της παράδοσης προς επισκευή τιμοκαταλόγου του παρόχου της υπηρεσίας επισκευής.

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

A. ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΠΡΟΣ ΕΠΙΣΚΕΥΗ

Σε περίπτωση βλάβης του προϊόντος ο «ΠΕΛΑΤΗΣ» οφείλει να παραδώσει το προϊόν σε ένα κατάστημα iStorm της επιλογής του προς επισκευή. Σε κάθε περίπτωση, ο «ΠΕΛΑΤΗΣ» θα φροντίζει ο ίδιος για την παράδοση της συσκευής του στο πλησιέστερο κατάστημα iStorm και κατά τις ώρες λειτουργίας του τεχνικού τμήματος του. Ο «ΠΕΛΑΤΗΣ» θα πρέπει να έχει κρατήσει back up των δεδομένων του πριν παραδώσει το προϊόν στο κατάστημα.

B. ΧΡΟΝΟΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ

Η επισκευή θα ολοκληρώνεται εντός, το αργότερο, τεσσάρων (4) εβδομάδων. Η προθεσμία αυτή θα αρχίζει από την επομένη της ημέρας παράδοσης του προϊόντος σε οποιοδήποτε κατάστημα iStorm με την αντίστοιχη παραλαβή αντίστοιχου δελτίου επισκευής για το συγκεκριμένο προϊόν και θα λήγει την αντίστοιχη ημερολογιακή μέρα κατά την οποία συμπληρώνεται η διάρκεια των τεσσάρων (4) εβδομάδων.

3. ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Στην παρούσα σύμβαση δεν περιλαμβάνονται :

Η παρούσα σύμβαση δεν καλύπτει τα εξής:

1) (α) αναλώσιμα εξαρτήματα, όπως μπαταρίες ή προστατευτικές επικαλύψεις που έχουν σχεδιαστεί ούτως ώστε να φθείρονται με την πάροδο του χρόνου, εκτός κι αν η ζημιά οφείλεται σε ελαττωματικά υλικά ή πλημμελή κατασκευή, (β) επιφανειακή ζημιά όπως, μεταξύ άλλων, γρατζουνίσματα, χτυπήματα και σπασμένα πλαστικά μέρη στις θύρες, εκτός κι αν η ζημιά οφείλεται σε ελαττωματικά υλικά ή πλημμελή κατασκευή, (γ) ζημιά που έχει προκληθεί από χρήση σε συνδυασμό με στοιχείο ή προϊόν τρίτου κατασκευαστή που δεν πληροί τις προδιαγραφές του Προϊόντος, (δ) ζημιά που προκλήθηκε από ατύχημα, κατάχρηση, κακή χρήση, πυρκαγιά, επαφή με υγρό, σεισμό ή άλλο εξωτερικό αίτιο, (ε) ζημιά που προκλήθηκε από τη λειτουργία του Προϊόντος κατά παράβαση του εγχειριδίου χρήσης, των τεχνικών προδιαγραφών ή άλλων δημοσιευμένων οδηγιών για τα Προϊόντα, (στ) ζημιά που προκλήθηκε κατά την εκτέλεση εργασιών σέρβις (συμπεριλαμβανομένων των αναβαθμίσεων και επεκτάσεων) από οποιονδήποτε μη έχοντα ρόλο αντιπροσώπου της Apple ή Εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου σέρβις της Apple, (ζ) Προϊόντα που έχουν τροποποιηθεί με σκοπό την αλλαγή της λειτουργικότητας ή των δυνατοτήτων τους χωρίς τη γραπτή άδεια της Apple, (η) ελαττώματα που οφείλονται σε φυσιολογική φθορά ή φυσιολογική παλαιώση του Προϊόντος, (θ) Προϊόντα από τα οποία έχει αφαιρεθεί ο αριθμός σειράς ή (ι) περιπτώσεις κατά τις οποίες η εταιρία έχει ενημερωθεί από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές ότι το προϊόν έχει κλαπεί ή αδυνατεί να απενεργοποιηθεί τα μέτρα ασφαλείας που έχουν σχεδιαστεί για την αποτροπή της μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης στο Προϊόν, με χρήση κωδικού ή άλλον τρόπο, και δεν μπορείτε να αποδείξετε ότι είστε ο εξουσιοδοτημένος χρήστης του προϊόντος (π.χ. προσκομίζοντας την απόδειξη αγοράς). (κ) Η παρούσα σύμβαση δεν καλύπτει τα προϊόντα υλικού και το λογισμικό που δεν φέρουν την εμπορική επωνυμία της Apple, έστω κι αν εσωκλείονται στη συσκευασία ή πωλούνται μαζί με το υλικό της Apple.

2) Κόστη επισκευής μη εγκριθέντα με βάση την παρούσα.

3) Οι βλάβες που επηρεάζουν το προϊόν μόνον από αισθητικής απόψεως και δεν επηρεάζουν τη λειτουργία ή την ασφάλεια του προϊόντος.

4) Οποιαδήποτε επακόλουθη απώλεια που υπέστη ο «ΠΕΛΑΤΗΣ», όπως οποιαδήποτε ζημιά που υπέστη από την μη δυνατότητα χρήσης του προϊόντος ή οποιεσδήποτε απώλειες ή ζημιές που απορρέουν από το ελαττωματικό προϊόν.

5) Ζημιά ή μηχανική βλάβη που προκλήθηκε από πλημμύρες, ανέμους ή άλλες σφοδρές καιρικές συνθήκες.

6) Η παροχή τεχνικής εργασίας ή προνομίου, σε περίπτωση που η ισχύς της παρούσας Σύμβασης έχει ανασταλεί, όπως ενδεικτικά σε περίπτωση μη πληρωμής εκ μέρους του Πελάτη.

7) Ζημιά ή μηχανική βλάβη που προκλήθηκε από αντικανονικά σφάλματα του χρήστη, π.χ. φόρτωση προγραμμάτων από ψηφιακό δίσκο που έχει βλάβη, φόρτωση προγραμμάτων πολύ μεγάλων για τη μνήμη του υπολογιστή, <<τρέξιμο>> αδοκίμαστων προγραμμάτων, την ποιότητα και την καλή λειτουργία των προγραμμάτων (software), οποιουδήποτε κατασκευαστή συμπεριλαμβανομένου οποιουδήποτε προεγκατεστημένου προγράμματος και προγράμματα ιών υπολογιστών.

4. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» δεν φέρει σε καμία περίπτωση ευθύνη για τα εξής:

ι) για απώλειες που δεν οφείλονται σε εκ μέρους της παράβαση του παρόντος Προγράμματος, απώλειες ή ζημιές οι οποίες δεν αποτελούσαν, κατά το χρόνο αγοράς του προϊόντος, λογικά προβλέψιμη συνέπεια παραβίασης αυτού του εγγράφου, ή απώλειες που σχετίζονται με οποιαδήποτε επιχειρηματική σας δραστηριότητα, διαφυγόντα κέρδη, απώλειες δεδομένων ή απώλειες επιχειρηματικών ευκαιριών.

Οι διατάξεις του παρόντος Προγράμματος δεν ισχύουν σε περιπτώσεις: (α) θανάτου ή τραυματισμού, (β) απάτης ή βαρείας αμέλειας, (γ) εσκεμμένης ψευδούς δήλωσης ή (δ) άλλης ευθύνης η οποία δεν μπορεί να περιοριστεί ή να εξαιρεθεί από νομικής απόψεως.

Στην περίπτωση αντικατάστασης ενός προϊόντος ή εξαρτήματος, το υλικό αντικατάστασης περιέρχεται στην κυριότητά του «ΠΕΛΑΤΗ», ενώ το αντικατασταθέν υλικό ή το υλικό η αξία του οποίου επιστράφηκε περιέρχεται στην κυριότητα της κατασκευάστριας εταιρείας .

(ii) Αποποίηση ευθύνης σε σχέση με τα δεδομένα:

Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» δεν παρέχει καμία εγγύηση, δήλωση ή υπόσχεση ότι θα είναι σε θέση να επισκευάσει ή να αντικαταστήσει το Προϊόν στο πλαίσιο της παρούσας χωρίς κίνδυνο για τις πληροφορίες ή/και τα δεδομένα, ή χωρίς απώλεια των πληροφοριών ή/και των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα σε αυτό

5. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ

Ρητά συμφωνείται ότι για να λάβει ο «ΠΕΛΑΤΗΣ» τις υπηρεσίες δυνάμει του Προγράμματος, πρέπει να συμμορφώνεται με τα εξής:

(i) Να παράσχει τον Αριθμό σύμβασης παροχής προγράμματος ή αντίγραφο της αρχικής απόδειξης αγοράς του Προγράμματος, αν ζητηθεί.

(ii) Να παράσχει πληροφορίες σχετικά με τα συμπτώματα και τις αιτίες των προβλημάτων του Προϊόντος.

(iii) Να ανταποκρίνεται σε αιτήματα για πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, πληροφοριών για το σειριακό αριθμό και το μοντέλο του Προϊόντος, την έκδοση του εγκατεστημένου λειτουργικού συστήματος και λογισμικού, τυχόν περιφερειακές συσκευές που έχουν συνδεθεί ή εγκατασταθεί στο Προϊόν, τυχόν μηνύματα σφάλματος που εμφανίζονται, τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν προτού προκύψει το πρόβλημα στο Προϊόν και τα μέτρα που λήφθηκαν για την επίλυση του προβλήματος.

(iv) Να τηρεί τις οδηγίες που παρέχει η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ», συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, της μη αποστολής προϊόντων και αξεσουάρ της Apple που δεν υπόκεινται σε επισκευή ή αντικατάστασης και της συσκευασίας του Προϊόντος σύμφωνα με τις οδηγίες αποστολής.

(v) Να ενημερώνει το λογισμικό στις τρέχουσες εκδόσεις που έχουν κυκλοφορήσει πριν την υποβολή του αιτήματος για παροχή τεχνικών υπηρεσιών (service) και

(vi) ΝΑ ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΕΙ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΝΤΙΓΡΑΦΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΠΡΟΪΟΝ. Η APPLE ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΠΑΝΕΓΚΑΤΑΣΤΗΣΕΙ ΤΟ ΑΡΧΙΚΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΜΕΤΑΓΕΝΕΣΤΕΡΕΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (service), ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΘΑ ΠΡΟΚΑΛΕΣΕΙ ΤΗ ΔΙΑΓΡΑΦΗ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΟΝΤΑΝ ΣΤΟ service ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΟ SERVICE. ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ SERVICE Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΔΙΑΓΡΑΨΕΙ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ. Η ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΟΥ, ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΚΩΔΙΚΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΘΑ ΒΑΡΥΝΕΙ ΤΟΝ «ΠΕΛΑΤΗ».

6. ΑΜΟΙΒΗ

Ως αμοιβή της «ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ» για το σύνολο των αναγραφόμενων στην παρούσα υπηρεσιών συμφωνείται η οριζόμενη βάσει του εκάστοτε ισχύοντος τιμοκαταλόγου.

7. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

(i) Η παρούσα σύμβαση ισχύει για Προϊόντα που έχει αγοράσει ο «ΠΕΛΑΤΗΣ» αποκλειστικά και μόνο από την «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και η ενεργοποίηση μπορεί να γίνει μέχρι και ένα (1) έτος από την αγορά του Προϊόντος με επίδειξη των παραστατικών που το αποδεικνύουν.

(ii) Η διάρκεια της παρούσας σύμβασης ορίζεται σε τρία (3) έτη, αρχής γενομένης από την αγορά του Προϊόντος. Η διάρκεια της παρούσας υπολογίζεται ταυτόχρονα με την εμπορική εγγύηση του προϊόντος. Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΕΙΝΑΙ ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΗ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΤΟΥ ΑΣΤΙΚΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΠΩΛΗΤΗ ΓΙΑ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΑ Ή ΕΛΛΕΙΨΕΙΣ ΤΩΝ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΩΝ ΙΔΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 2251/1994 ΠΕΡΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ, ΟΠΩΣ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΙΣΧΥΕΙ.

(iii) Η παρούσα σύμβαση δεν αναιρεί οποιοδήποτε από τα δικαιώματα του «ΠΕΛΑΤΗ» σε βάρος των ενεχομένων από τον νόμο προσώπων για την περίπτωση πώλησης ελαττωματικού προϊόντος με βάση τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα και των λοιπών Νόμων.

(iv) Ο «ΠΕΛΑΤΗΣ» με την παρούσα συγκατατίθεται και χορηγεί προς την «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και τις συνεργαζόμενες με αυτήν εταιρείες δικαίωμα επεξεργασίας των προσωπικών του δεδομένων που στην παρούσα σύμβαση διαλαμβάνονται, έχοντας προηγουμένων ενημερωθεί, όπως ρητά δηλώνει με το παρόν, για το δικαίωμα εναντίωσης. Επίσης, ο «ΠΕΛΑΤΗΣ» συγκατατίθεται στη διαβίβαση των δεδομένων αυτών προς εταιρείες του Ομίλου εταιρειών στον οποίο η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» ανήκει, για χρήση αποκλειστικά και μόνον διαφημιστική, δηλαδή για ενημέρωση σχετικά με τις πωλήσεις, διαφήμιση, γνωστοποίηση προσφορών, κ.λπ. Σε περίπτωση που ο «ΠΕΛΑΤΗΣ» μελλοντικά επιθυμεί να ανακαλέσει την παρούσα συγκατάθεση του, δεσμεύεται να το κάνει γραπτώς και να κοινοποιήσει την σχετική γραπτή δήλωσή του στην «ΕΤΑΙΡΕΙΑ».