

- تطابق محصول با صورت حساب، سلامت محصول و سلامت بسته بندی تا لحظه تحویل به مشتری بر عهده فروشنده بوده و در زمان تحویل، کلیه موارد مذکور با رویت و امضای مصرف کننده گواهی می گردد. مصرف کننده مجاز است در صورت عدم تطابق، نسبت به عودت وجه یا تعویض آن، درخواست خود را اعلام نماید و فروشنده موظف به پذیرش درخواست مذکور است.
- پس از تایید سلامت محصول توسط مصرف کننده، فروشنده مسئولیتی در قبال کسری، شکستگی، قری و امثالهم ندارد.
- کلیه خدمات پس از فروش تعمیراتی و هزینه های تبعی از جمله اجرت تعمیر، تأمین و تعویض قطعات، هزینه ایاب و ذهاب و حمل و نقل، جابجایی کالای مشتری به محل ارائه خدمت در محدوده شهری در دوره ضمانت رایگان بوده و این خدمات در طول دوره تعهد با اخذ هزینه می باشد. مابه التفاوت هزینه حمل و نقل محصول و ایاب و ذهاب در خارج از محدوده شهری در دوره ضمانت برعهده مشتری می باشد. (خدمات دوران تعهد، مجموعه تعهداتی از قبیل تعمیرات، تأمین لوازم یدکی و پشتیبانی کالاست برای یک دوره زمانی مشخص که بیش از دوره ضمانت است و از سوی عرضه کننده با اخذ هزینه های مرتب ارائه می شود).
- عرضه کننده موظف است در دوره ضمانت مسئولیت هر نوع نقص یا عیب ذاتی که در کالاهای مشمول فروخته شده وجود دارد یا در نتیجه استفاده معمول از کالاهای مشمول بروز نموده را پذیرفته و نسبت به رفع عیب و ایرادات که مانع استفاده مطلوب از کالاهای مشمول شده اقدام نماید. چنانچه در بازه زمانی ۹۰ روز پس از زمان فعال شدن گارانتی، عیب ذاتی بروز نماید، مصرف کننده می تواند درخواست تعویض و یا جایگزین کالای خریداری شده را نموده و عرضه کننده مکلف است مطابق درخواست مشتری نسبت به تعویض دستگاه خریداری شده اقدام و رضایت مشتری را جلب نماید و در صورت عدم موجودی، نسبت به استرداد وجه پرداختی مشتری به قیمت روز (آخرین قیمت مصرف کننده کالای مشابه در لیست قیمت رسمی شرکت) اقدام نماید. (عیب ذاتی: نوعی ایراد اساسی که خود یا پتانسیل آن از بدو تولید تا تحویل محصول به مصرف کننده در محصول وجود داشته باشد یا ایجاد شود و ناشی از استفاده نادرست از محصول توسط مصرف کننده نباشد).
- هزینه نصب و ایاب و ذهاب برای دستگاه های دارای عیب ذاتی، به عهده تولیدکننده و واردکننده می باشد.
- در صورت بروز ایراد تکراری در دوره ضمانت، مصرف کننده مجاز به درخواست تعویض کالا با کالای نو مشابه، می باشد.
- قطعات تعویضی و خدمات تعمیری انجام شده در دوره تعهد باید به مدت ۶ ماه ضمانت گردد.
- در فرایند تعمیر ایرادات ناشی از نقل و انتقال دستگاه و خسارت به هنگام تعمیر توسط عرضه کنندگان یا به واسطه آن ها بر عهده عرضه کنندگان بوده و در صورت درخواست مشتری مشمول تعویض کالا می گردد.
- اگر طی مدت ۲ هفته در دوره ضمانت و ۲ ماه در دوره تعهد، عرضه کننده قادر به رفع عیب محصول نباشد، ملزم به ارائه کالای جایگزین می باشد. در غیر این صورت با درخواست مصرف کننده نسبت به تعویض محصول با محصولی نو مشابه و یا عودت وجه (مطابق قیمت روز کالای نو مشابه با کسر استهلاک سالانه ۱۰ درصد بعد از اتمام دوره ضمانت) اقدام نمایند.
- تعویض کالا یا استرداد وجه، شامل ایرادات غیراساسی (ایراد در قطعه ای غیراساسی که کارکرد اصلی و بهر مندی مشتری از آنرا متوقف نمی نماید) و غیرذاتی نمی گردد.
- مدت زمان ضمانت این کالا ۲۴ ماه از تاریخ تحویل و یا ۱۲ ماه از تاریخ نصب و راه اندازی (هرکدام زودتر محقق گردد) می باشد.
- مبنای شروع محاسبه زمان گارانتی تاریخ نصب توسط عرضه کننده/ واسط خدمات پس از فروش، بوده و هزینه خدمات نصب دستگاه برای اولین بار، به عهده آن می باشد.
- در صورت نصب دستگاه توسط غیر از عرضه کننده/ واسط خدمات پس از فروش، کالا از تعهد گارانتی خارج می گردد.
- عرضه کننده/ واسط خدمات پس از فروش، در صورت تاخیر در نصب کالا، مشمول جریمه خواهد شد (مهلت مذکور از زمان آماده بودن محل و شرایط نصب و درخواست مشتری می باشد):
- در صورت ۶ الی ۱۴ روز تاخیر، به ازای هر روز تاخیر، یک ماه گارانتی افزایش می یابد.
- در صورت ۱۵ روز تاخیر یا بیشتر، مشتری اختیار عودت کالا را خواهد داشت.
- فاصله تولید تا درخواست نصب یا خرید نباید بیش از یک سال باشد. در صورت گذشت این زمان، شرکت می تواند معادل آن زمان از دوره ضمانت کالا کسر نماید.
- مدت زمان پشتیبانی خدمات اعم از تأمین کلیه قطعات یدکی و ارایه خدمات در دوران تعهد حداقل ۱۰ سال می باشد.
- در صورتی که بعد از ۲ مرحله تعمیر یک قطعه واحد، همان ایراد مجدداً بروز نماید، شرکت نسبت به تعمیر رایگان دستگاه اقدام می نماید.
- کلیه هزینه ها اعم از ایاب و ذهاب و تعمیرات در دوران تعهد (وارانتی) بر عهده مشتری می باشد.
- در صورت بروز ایرادات غیرقابل رفع و یا عدم امکان تأمین قطعات اصلی که عملکرد دستگاه را متوقف می نمایند، شرکت نسبت به ارائه تسهیلات (تخفیف) جهت خرید محصولات جدید شرکت، به مشتری اقدام می نماید.
- مواردی که شامل گارانتی و خدمات رایگان نمی شود:
- سرویس ها و تعمیرات ناشی از تأثیرات مخرب محیطی، عوامل بیرونی، نوسان برق، نفوذ مایعات، آسیب و ضربه خوردگی، شکستگی، قری، سوانح، آتش سوزی
- اقلام مصرفی (غیر از موارد ناشی از عیب موجود در قطعه)
- ایراد ناشی از عدم استفاده صحیح دستگاه.
- تهیه متعلقات اضافی مرتبط با زیرساخت محل نصب یا استفاده
- تجهیزات اضافی (متعلقات) دستگاه که در دفترچه راهنمای مشتری مشخص شده باشد.
- رفع ایراد دستگاه ناشی از نصب، تعمیر یا دستکاری توسط مشتری و یا افراد غیرمجاز
- ارائه خدمات جابه جایی و نصب مجدد وسیله
- اقلام مازاد علاوه بر ملحقات همراه محصول
- نصب و تعمیرات نامتعارف توسط افراد غیر مجاز
- گازکشی، برقکاری و سیم کشی نا مناسب جهت نصب و راه اندازی
- کارشناسی قبل از خرید، انتقال دستگاه و ایاب و ذهاب خارج از محدوده شهری (پرداخت ما به التفاوت با مشتری)
- خدمات به دستگاههای فاقد سریال و شناسه رهگیری (یا مخدوش شده)
- الزامات کارت گارانتی:
- درج مدت زمان گارانتی، شماره تماس، آدرس، سایت شرکت
- درج مشخصات محصول شامل: مدل، سریال و شناسه رهگیری
- درج قطعات دارای ضمانت مازاد احتمالی در کارت ضمانت
- درج قطعات مصرفی که شامل گارانتی نمی گردد.
- سایر تعهدات:
- چنانچه شرکت تعهدات بیشتری را اعلام و تبلیغ نماید، ملزم به اطلاع رسانی آن به مشتری و رعایت آن می باشد.
- دفترچه راهنمای فارسی محصول به مشتری با درج نحوه استفاده، نکات ایمنی و تجهیزات ارائه می گردد.
- ارائه فاکتور تعمیری در زمان گارانتی و وارانتی و درج تعمیرات و قطعات تعویض شده به مشتری.
- ارائه صورتحساب به مشتری با درج خدمات نصب و یا تعمیر، قطعه تعویض و
- این تعهدات مربوط به کالاهایی می شود که گارانتی آن ها، از فروردین ۱۴۰۲ به بعد، فعال شده است؛ برای اطلاع بیشتر از مقررات گارانتی این کالاها، به فایل «ضوابط اجرایی خدمات پس از فروش مبلمان، لوازم خانگی و کالاهای نهایی الکتریکی و الکترونیکی، لوازم صوتی و تصویری و وسایل ارتباطی» مراجعه بفرمائید.
- کالاهایی که گارانتی آن ها قبل از این تاریخ فعال شده است، مشمول ضوابط قبلی می شوند که این ضوابط در فایل «ضوابط اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان» آمده است.