

❖ ضوابط گارانتی برابر متن دستورالعمل جدید

❖ 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 مترتب 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 وارد کننده 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.

❖ حداقل مدت زمان ضمانت این کالا، ۱۸ ماه می باشد.

- مبنای شروع محاسبه زمان گارانتی، تاریخ خرید (در صورت ارائه فاکتور خرید معتبر) و یا تاریخ عرضه کالا به بازار (در صورت عدم ارائه فاکتور) می باشد.
- در صورت عدم رعایت مندرجات دفترچه راهنما، کالا از تعهد گارانتی خارج می گردد.
- مبنای محاسبه زمان شروع گارانتی برای کالاهای تلفن همراه و تبلت، زمان فعالسازی و حداکثر ۶ ماه پس از زمان اظهار واردات در سامانه جامع تجارت خواهد بود.
- در صورت طولانی شدن زمان تعمیر دستگاه بر اساس زمان تعمیرات تعریف شده، نسبت به افزایش دوره ضمانت و یا تحویل دستگاه عمانی تا زمان تعمیر به مشتری اقدام می گردد. به ازای هر هفته تاخیر (بیش از ۱۵ روز) در شرکت، یک ماه به دوره گارانتی افزوده می شود.

❖ مدت زمان پشتیبانی خدمات اعم از تامین کلیه قطعات یدکی و ارائه خدمات در دوران تعهد حداقل ۳ سال می باشد.

- در دوران پشتیبانی تامین قطعات درخواستی مشتری برعهده شرکت می باشد.
- کلی هزینه های ایاب و ذهاب و تعمیرات در دوران تعهد (وارانتی) بر عهده مشتری می باشد.
- در صورت عدم امکان تامین قطعه در دوران تعهد، شرکت نسبت به ارائه تسهیلات لازم جهت خرید محصولات جدید به مشتری (ارائه تخفیف) اقدام می نماید.

❖ مواردی که شامل گارانتی و خدمات رایگان نمی شود:

- نگهداری و استفاده ناصحیح و هرگونه آسیبی که موجب تغییر و خارج ساختن محصول از شکل عادی شود. اهم این موارد:
- جا زدن اشتباه سیم کارت یا مموری کارت
- شکستگی سوکت شارژ که بر اثر استفاده ناصحیح
- آسیب دیدگی ناشی از نوسان برق یا استفاده از لوازم جانبی غیر استاندارد از قبیل شارژر، هندزفری، کابل شارژ

- حرارت، ضربه یا فشاری که موجب ترک، شکستگی، تغییر شکل دستگاه شود و یا آثار ظاهری آن وجود داشته باشد
- بازشدن پیچ‌ها، دستکاری برد دستگاه
- تعمیر و یا دستکاری دستگاه توسط افراد غیر مجاز
- استفاده نامناسب از دستگاه و عدم رعایت دستورالعمل نگهداری
- آسیب‌های ناشی از نوسان برق، نفوذ مایعات، ضربه خوردگی، شکستگی، قری، سوانح طبیعی، آتش‌سوزی و...

❖ الزامات کارت گارانتی:

- مدت زمان ضمانت از زمان رجیستری دستگاه می‌باشد
- شماره تماس، آدرس، سایت شرکت
- آموزش رجیستری
- درج کد رجیستری (یا روش دریافت کد رجیستری)
- مراحل استعلام اصالت

❖ سایر تعهدات:

- ارائه فاکتور تعمیراتی در زمان گارانتی و وارانتی و درج تعمیرات و قطعات تعویض شده به مشتری
- کلیه خدمات تعمیراتی و قطعات تعویض شده به مدت 6 ماه ضمانت دارند.
- پشتیبان گیری از اطلاعات گوشی بر عهده شرکت نمی‌باشد و مسئولیت آن بر عهده مشتری می‌باشد.
- در صورتی که در حین تعمیرات به دستگاه خسارتی وارد شود، جبران خسارت وارده تا حصول رضایت مشتری به عهده شرکت می‌باشد.
- در صورت عدم امکان رفع ایراد در دوره گارانتی، نسبت به تعویض دستگاه (بدون دریافت هزینه) اقدام می‌گردد.
- چنانچه دستگاه معیوب قبل از پایان 7 روز کاری مراجعه کند شامل شرایط تعویض می‌باشد.

- ❖ " این تعهدات مربوط به کالاهایی می‌شود که گارانتی آن‌ها، از فرودین 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 الکترونیکی، لوازم صوتی و تصویری، وسایل ارتباطی» مراجعه بفرمائید.
- کالاهایی که گارانتی آن‌ها قبل از این تاریخ فعال شده است، مشمول ضوابط قبلی می‌شوند که این ضوابط در فایل «ضوابط اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان» آمده است."