

شرایط گارانتی

• ضمانت دستگاه و قطعات

دستگاه از تاریخ فعالسازی در سامانه همتا و فاکتور خرید معتبر (که دارای مهر ، امضا ، شماره تماس فروشگاه ، تاریخ خرید ، مدل و سریال دستگاه است) به مدت 18 ماه تحت ضمانت خرابی های ناشی از ساخت می باشد. لازم به ذکر است طبق تبصره 1 ماده 28 گارانتی 18 ماه و طبق ماده 29 وارانته 36 ماه می باشد.

• شرایط تعویض دستگاه

دستگاه به مدت 7 روز از تاریخ فعالسازی در سامانه همتا و فاکتور خرید معتبر (که دارای مهر ، امضا ، شماره تماس فروشگاه ، تاریخ خرید ، مدل و سریال دستگاه است) ، در صورت داشتن ایراد سخت افزاری ناشی از ساخت ، مشمول تعویض می گردد.

• ضمانت لوازم جانبی (هندزفری، آداپتور و کابل)

لوازم جانبی داخل جعبه دستگاه ، از تاریخ فعالسازی در سامانه همتا و فاکتور خرید معتبر (که دارای مهر ، امضا ، شماره تماس فروشگاه ، تاریخ خرید ، مدل و سریال دستگاه است) ، به مدت 6 ماه تحت ضمانت خرابی های ناشی از ساخت می باشد.

• شرایط ضمانت باطری دستگاه

دستگاه های دارای باطری خارجی ، از تاریخ فعالسازی در سامانه همتا و فاکتور خرید معتبر (که دارای مهر ، امضا ، شماره تماس فروشگاه ، تاریخ خرید ، مدل و سریال دستگاه است) ، به مدت 6 ماه تحت ضمانت خرابی های ناشی از ساخت می باشد.

دستگاههای دارای باطری داخلی ، مطابق با گارانتی دستگاه ، از تاریخ فعالسازی در سامانه همتا و فاکتور خرید معتبر (که دارای مهر ، امضا ، شماره تماس فروشگاه ، تاریخ خرید ، مدل و سریال دستگاه است) به مدت 18 ماه تحت ضمانت خرابی های ناشی از ساخت می باشد.

توجه : در صورت بروز برخی مشکلات سخت افزاری و یا نرم افزاری حفظ اطلاعات مشتری تضمین نمی گردد. ارائه کارت شناسایی ، فاکتور خرید معتبر (که دارای مهر ، امضا ، شماره تماس فروشگاه ، تاریخ خرید ، مدل و سریال دستگاه است) و کارت گارانتی جهت ارائه کلیه خدمات الزامی میباشد.

• شرایط کامل مربوط به فاکتور معتبر

- 1) دارای سربرگ ، مهر فروشگاه و امضا فروشنده باشد.
- 2) آدرس دقیق فروشگاه و شماره تماس های فروشگاه ، در آن درج شده باشد.
- 3) نام مشتری و تاریخ خرید دستگاه ، در فاکتور خرید درج شده باشد.
- 4) فاکتور خرید مخدوش نبوده و بدون خط خوردگی باشد.
- 5) اطلاعات کامل دستگاه شامل (IMEI) و مدل (در فاکتور خرید درج شده باشد).

• حقوق مصرف کنندگان

جهت حفظ و حمایت از حقوق مصرف کنندگان ، شرکت عماد تل موارد مشروحه زیر را متعهد می گردد:

- خریدار در 24 ساعت (غیر تعطیل) اولیه خرید و فعالسازی دستگاه چنانچه عیب و یا ایراد ذاتی در دستگاه خریداری شده خود مشاهده نماید و دفتر مرکزی و یا به نمایندگی های عماد تل در سراسر کشور مراجعه کند، دستگاه ایشان تحت ضمانت (گارانتی) تعویض با برند و مدل مشابه قرار می گیرد و در صورت عدم موجودی ، مبلغ مندرج در فاکتور رسمی خریدار به ایشان عودت می گردد.
 - در طول دوره ضمانت محصولات ، عماد تل رفع هر نوع نقص و یا عیوب مربوط به خدمات پس از فروش (عیوب مربوط به طراحی و ساخت) دستگاه های تلفن همراه را بر عهده می گیرد و بصورت رایگان برطرف می نماید.
 - ضمانت محصول دربرگیرنده قطعات و اجرت رایگان در طول دوره فوق است. (ایرادات ذاتی دستگاه تلفن همراه با ضمانت شرکت عماد تل در مدت 18 ماه بصورت رایگان تعمیر می گردد و همچنین جهت تکریم و جلب رضایت مشتریان شهرستان ، هزینه ارسال و دریافت گوشی بر عهده شرکت می باشد)
- تبصره : در عیوبی مانند شکستگی ، ضرب دیدگی ، آبخوردگی و ایراداتی که ناشی از استفاده ناصحیح مصرف کننده از تلفن همراه بوجود می آیند و دستگاه را از حالت ضمانت خارج می کنند ، در صورت موافقت مشتری و پرداخت هزینه تعمیر ، شرکت عماد تل مسئولیت تعمیر و رفع ایرادات این قبیل موارد و همچنین ایرادات فنی و کارکردی و تامین قطعات مورد نیاز را در خارج از دوره ضمانت و در طول دوره تعهد با اخذ هزینه، به موقع و بطور شایسته را برطرف نماید بر عهده می گیرد.
- عماد تل متعهد می گردد چنانچه در طی 7 روز اول شروع ضمانت از تاریخ فعالسازی در سامانه همتا هرگونه عیوب ذاتی بروز نماید حق تعویض و جایگزینی کالا برای مصرف کننده محفوظ است . عماد تل متعهد می گردد در مواردی که امکان تامین قطعات یدکی در دوران پشتیبانی خدمات وجود نداشته باشد ، تسهیلاتی را برای تعویض کالای مصرف کننده با محصولات مشابه خود فراهم نماید.

تبصره : در صورت عدم موجودی دستگاه مشابه مشتری در انبار ، هزینه خرید دستگاه بر اساس فاکتور مشتری به ایشان مسترد می گردد.

- عماد تل متعهد می گردد چنانچه توان تامین قطعات کالای جایگزین را نداشته باشد و در زمان مقرر نتواند دستگاه مشتری را تعمیر و به موقع تحویل نماید، تا هر هفته تاخیر به مدت 1 ماه به دوره ضمانت (اعم از دوران ضمانت و یا مدت ضمانت تعمیرات در دوره تعهد) افزوده خواهد شد.
- عماد تل متعهد می گردد کلیه هزینه های تبعی در دوران ضمانت از قبیل هزینه ایاب و ذهاب، هزینه جابجایی کالای مشتری به شرکت و یا واسطه خدمات پس از فروش را رسماً تقبل و پرداخت نماید.
- کلیه دستگاه های تلفن همراه شرکت عماد تل تا ده سال پشتیبانی تعمیر و تامین قطعات می گردند.
- مدت زمان تعمیر دستگاه سه روز تعیین میگردد کلیه گوشی های دارای ضمانت بنا به هرعللی (مانند نبود قطعه / مشکلات فنی و ...) بیش از 1 هفته در مرکز این شرکت تعمیر نگردد گوشی تعویض می گردد و یا در ازای هر روز تاخیر سه روز ضمانت لحاظ می گردد. (شرکت عماد تل در جهت کسب رضایت مشتریان خود، از زمان دریافت و پذیرش محصولات، مدت زمان 3 روز کاری بصورت 2 روز جهت تعمیرات و 1 روز جهت تست کنترل کیفی، در نظر گرفته است.
- استثنا: در مواردیکه عیب دستگاه توسط تکنسین های فنی مشاهده نمی گردد، دستگاه تعمیر نرم افزاری شده و بمدت 3 روز کاری در قسمت کنترل کیفی، تحت فرآیند تست طولانی مدت قرار می گیرد.
- در صورت درخواست مشتری جهت گوشی امانی گوشی مطابق با مشخصات و امکانات گوشی مشتری تا زمان اتمام تعمیرات و تحویل به مشتری در اختیار متقاضی قرار میگردد.
- تمامی تعمیرات و قطعات تعویض شده کلیه گوشی های دارای ضمانت و خارج از ضمانت، شش ماه ضمانت تعمیر و تامین قطعه را دارا می باشند.
- در صورتی که گوشی پذیرش شده در مراکز این شرکت به هر دلیلی آسیب ببیند. (توسط تعمیرکار / حمل و نقل / پرسنل پذیرش) شرکت مکلف به جبران خسارت و جلب رضایت مشتری می باشد. (در صورت آسیب دیدن دستگاه مشتریان در دفتر مرکزی شرکت، در راستای جلب رضایت مشتری جبران خسارت وارده بر عهده شرکت می باشد)
- در صورت بروز حوادث غیر مترقبه در دوره ضمانت، زمان مورد نظر (بازگشایی سازمان های ذیربط) به دوران ضمانت اضافه میگردد. (پیرامون تکریم و جلب رضایت مشتریان، در صورت بروز مسائل همه گیر مانند شیوع ویروس کووید 19 و اعلام تعطیلی از سوی دولت و نهادهای رسمی کشوری، تعداد روزهای اعلام شده از سوی هیئت دولت به تاریخ ضمانت دستگاه های دارای ضمانت عماد تل اضافه و محاسبه خواهد شد. همچنین از طریق کال سنتر و سیستم تلفن گویا زمان شروع مجدد فعالیت شرکت به مشتریان اطلاع رسانی می گردد)
- *در صورت بروز ایرادات فراگیر (اپیدمیک) در محصولات از طریق مرکز تماس به مشتریان گرامی اطلاع رسانی و اعلان فراخوان می شود.
- جهت رفاه و رضایت مشتریان، شرکت عماد تل و نمایندگان آن اقدام به ارائه خدمات به محصولات مشابه واردات شرکت عماد تل نیز با رضایت و درخواست مشتری می نماید.

شرایط ابطال کارانتی

- 1) تماس یا نفوذ مایعات و رطوبت به دستگاه
- 2) هرگونه آسیب فیزیکی مانند خمیدگی ، فرورفتگی ، ضربه خوردگی ، خراش ، شکستگی ، استفاده غلط و غیر معمول از محصول و سایر موارد مشابه به تشخیص کارشناسان این مرکز
- 3) باز شدن یا تعمیر و تعویض قطعات توسط افراد غیر مجاز در خارج از مراکز معرفی شده توسط شرکت
- 4) نصب نرم افزارهای غیر مجاز و Root کردن دستگاه که به تشخیص کارشناسان این مرکز منجر به آسیب رساندن به دستگاه شده باشد
- 5) استفاده از لوازم جانبی غیر اصلی
- 6) نوسانات برقی که باعث آسیب به دستگاه شده باشد
- 7) استهلاک تدریجی محصول از قبیل سایش ، شکستگی و رنگ رفتگی