



آیین نامه ارائه خدمات گارانتی

ویرایش: ۰،۰

مورخ ۱۳۹۲/۴/۱


برای

محصولات نظارت تصویری

محدوده آیین نامه: همکاران تجاری در کلیه سطوح


تهیه کننده: شرکت تجارت الکترونیک عرش گستر



ویرایش ۰,۰	آیین نامه ارائه خدمات گارانتی در زمینه محصولات نظارت تصویری	
------------	---	---

۱- شرایط عمومی

۱. برای اطمینان از زمان گارانتی محصول سریال ۱۰ رقمی روی محصول که دقیقاً با سریال روی جعبه مطابقت دارد را در سایت www.avisaguaranty.com در قسمت گارانتی وارد کرده و اطلاعات مربوط به محصول و زمان اتمام گارانتی آنرا مشاهده نمایید.
 ۲. اگر سریال محصول ۱۰ رقمی باشد و با وارد کردن آن با پیغام No Data مواجه شدید، با واحد امور مشتریان تماس حاصل فرمایید.
 ۳. جهت مشاهده و پیگیری کالاهایی که به خدمات پس از فروش ارسال نموده اید میتوانید شماره رسید مربوطه را در سایت فوق الذکر وارد نمایید و عملیات صورت گرفته بر روی کالای خود را مشاهده نمایید
 ۴. در صورتی که مدت گارانتی منقضی نشده باشد و نیز به محصول صدمه فیزیکی وارد نشده باشد شرایط گارانتی به شرح زیر می باشد:
 - a. اگر محصول تا گذشت قبل از ۲۱ ماه از زمان خرید و استفاده از آن دچار نقص فنی شده باشد شامل گارانتی تعویض بدون هزینه خواهد بود مگر آنکه نقص فنی به صورت بسیار ساده و تنها نیاز به تنظیم مجدد داشته باشد که در آن صورت پس از تنظیم به مشتری مرجوع می گردد.
 - b. اگر محصول تا گذشت بیش از ۲۱ ماه از زمان خرید و استفاده از آن دچار نقص فنی شده باشد شامل گارانتی تعمیر با هزینه خواهد بود و عرش گستر خدمات پس از فروش خود را تا ۱۰ سال برای کالا تضمین می نماید.
 - c. اگر محصول قابل تعمیر یا تعویض نباشد از گارانتی ویژه برخوردار خواهد شد:
 - i. محصول در زمان گارانتی بوده ولی بر اثر حادث شدن در شرایط خارج گارانتی که در کارت گارانتی ذکر گردیده است دچار نقص فنی و یا شکستگی شده باشد شامل گارانتی تعمیر یا تعویض با هزینه خواهد بود.
 - ii. در صورتی که زمان رسمی گارانتی محصول به اتمام رسیده باشد، در صورتی که در زمان سفارش کالا، کارت گارانتی طلایی خریداری شده باشد، امکان استفاده از گارانتی تعمیر رایگان تا ۱ سال بعد وجود داشته و مشتری با ارسال کارت گارانتی طلایی میتواند از یک سال تعمیر رایگان برخوردار گردد. (کارت گارانتی طلایی در سال ۱۳۹۲ طی لیست قیمت جداگانه اعلام می گردد)
 - iii. اگر محصول قابل تعویض و یا سرویس به دلیل عدم وجود قطعات یدکی و یا عدم موجود بودن آن محصول در انبار نباشد، محصول مشتری با یک نمونه مشابه دیگر، تعویض و مابه‌التفاوت قیمت محصول به نرخ روز محاسبه می گردد.
 - d. هزینه و مسئولیت ارسال کالا به مرکز تعمیرات و خدمات پس از فروش بر عهده مشتری می باشد و نیز در صورت ارسال تکنیسین تعمیرات و یا خدمات پس از فروش به محل مشتری هزینه رفت و آمد وی بر عهده مشتری می باشد.
- تبصره: تنها هزینه ارسال برای نمایندگان انحصاری به صورت رایگان می باشد.
۵. مشتریان می بایستی قبل از ارسال کالا فرم درخواست گارانتی را از روی سایت دانلود نموده و پس از تکمیل با امضا و مهر به واحد خدمات پس از فروش ارسال نمایند و سپس جهت ارسال کالا به واحد خدمات پس از فروش اقدام نمایند و کد رهگیری خود را از مرکز دریافت کنند.
 ۶. مدت زمان تعمیرات و نیز گارانتی کالا در مرحله کنترل کیفیت تعیین می گردد و به اطلاع مشتری خواهد رسید.
 ۷. در واحد خدمات پس از فروش خط مشی تعریف شده شعار حق با مشتری است می باشد اما در صورت هرگونه عدم تفاهم واحد و مشتری در صورت نامشخص بودن علل نقص فنی با تصمیم نهایی نماینده مشتری و نماینده مدیر عامل شرکت در جلسه مشترک قابل بررسی بوده و واحد خدمات پس از فروش بر اساس صورتجلسه ایجاد شده اقدام می نماید.
 ۸. مواردی که شامل گارانتی نمیگردد و در کارت گارانتی کالا نیز ذکر گردیده است شامل موارد ذیل می باشد:
 - a. ضمانتنامه بدون هولوگرام و برچسب سریال فاقد اعتبار است.

ویرایش ۰,۰	آیین نامه ارائه خدمات گارانتی در زمینه محصولات نظارت تصویری	
------------	---	---

- b. دستگاه هایی دارایی گارانتی می باشد که دارای کارت گارانتی باشند.
- c. عیوب فنی و ظاهری که در اثر ضربه، آب، آتش، نوسانات برق، موارد شیمیایی، استفاده ناصحیح و یا تعمیر توسط افراد غیر مجاز به وجود آمده باشد شامل شرایط گارانتی نمی گردد.
- d. چنانچه شماره سریال کارت گارانتی با دستگاه یکی نباشد یا مخدوش باشد کارت گارانتی فاقد اعتبار است.
۹. چنانچه پس از بررسی و تست فنی، خرابی قطعه خارج از شرایط گارانتی تشخیص داده شود، قطعه به صاحب آن عودت داده شده و شرکت مسئولیتی در قبال قطعه فوق نخواهد داشت و قطعه در چرخه کالای خارج از گارانتی قرار خواهد گرفت.
- a. شرکت بر اساس تشخیص کارشناس خود، کالای تحت پوشش گارانتی را با استفاده از قطعات اصلی، تعمیر یا با نمونه سالم مشابه تعویض خواهد کرد. درستی عملکرد قطعات تعمیر یا تعویض شده در مدت ضمانت، تا پایان مدت گارانتی دستگاه تضمین می شود.
۱۰. کالاهای آماده تحویل در صورت درخواست در حضور مشتری تست خواهد شد.
۱۱. صاحب قطعه یا نماینده او اعم از کارپرداز یا پیک موتوری و غیره در هنگام تحویل گرفتن قطعه موظف به تست ظاهری و دقت در موارد ابطال گارانتی می باشند. در غیر این صورت پس از تحویل هیچ گونه مسئولیتی در قبال موارد ابطال بوجود آمده به عهده مرکز خدمات نمی باشد.
۱۲. مسئولیت بسته بندی صحیح کالا هنگام ارسال بعهد فرستنده می باشد و توصیه می گردد حتی المقدور از بسته بندی اصلی بدون لوازم جانبی و ملحقات جهت ارسال استفاده گردد. بدیهی است صدمات ناشی از بسته بندی نا صحیح بعهد فرستنده می باشد.

۲- ملاحظات

۱. در هنگام خرید، مشتری موظف به بررسی سلامت فیزیکی کالا، کامل بودن ملحقات ب اساس یوزر منوال، کنترل صحت مشخصات فنی و سریال کالا می باشد.
۲. دستگاههایی دارای گارانتی هستند که دارای هولوگرام و سریال نامبر معتبر باشند.
۳. مسئولیت تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات مهم دستگاه رکورد فقط و فقط بعهد مشتری خواهد بود و شرکت مسئولیتی در قبال اطلاعات از دست رفته ندارد.
۴. مسئولیت وسایل و تجهیزات جانبی (Accessories) ارسال شده همراه کالا که متعلق به کالا نمی باشد اما همراه ان کالا ارسال شده است بر عهده مشتری است.
۵. بهره مندی از خدمات تعمیرات فقط در مرکز تعمیرات آویسا امکان پذیر و این مرکز به صورت مستقل پاسخگوی مشتریان می باشد.
۶. حداکثر مدت زمان خدمات گارانتی بر اساس تاریخ فروش محصول و با توجه به جدول پیوست می باشد.

۳- نحوه ارسال و پیگیری

لطفا جهت تسریع و دقت در انجام شدن خدمات گارانتی و پشتیبانی مراحل ذیل را به طور کامل انجام دهید. بدیهی است رعایت موارد فوق از مشکلات بعدی جلوگیری خواهد کرد.

۱. فرم درخواست گارانتی (عیوب و موارد خواسته شده را بصورت دقیق و کامل پر نمایید، ثبت اطلاعات ناقص فرایند کار را به تاخیر می اندازد) را تکمیل کرده و به مرکز از طریق فکس ارسال نمایید.

ویرایش ۰,۰	آیین نامه ارائه خدمات گارانتی در زمینه محصولات نظارت تصویری	
------------	---	--

۲. پس از تایید در یافت درخواست از مرکز جهت ارسال کالا اقدام نمایید.
 - a. تذکره ۱: ترجیحا از کارتن اصلی دستگاه جهت بسته بندی استفاده نمایید. در غیر اینصورت حتما از پلاستیک بادی و یا یونولیت جهت بسته بندی استفاده نمایید. شرکت هیچگونه مسئولیتی را در خصوص دستگاههای آسیب دیده بر عهده نخواهد گرفت.
 - b. تذکره ۲: فقط در صورتیکه از صحت منبع تغذیه مطمئن نیستید آنرا به همراه دستگاه ارسال نمایید.
۳. شماره بارنامه را جهت اطمینان از وصول بسته به مرکز اعلام نمایید.
۴. در این مرحله کارشناسان مرکز شماره پیگیری و مشخصات تجهیزات دریافتی، و یا در صورت تعمیرات خارج گارانتی هزینه تعمیرات و سایر موارد را به آدرس و یا تلفنی که در فرم ارسالی ذکر شده اعلام مینمایند.
۵. پیگیری کالای ارسال شده از طریق سایت www.avisagauranty.com امکان پذیر می باشد.