

تطابق محصول با صورت حساب، سلامت محصول و سلامت بسته‌بندی تا لحظه تحویل به مشتری بر عهده فروشنده بوده و در زمان تحویل، کلیه موارد مذکور با رویت و امضای مصرف‌کننده گواهی می‌گردد. مصرف‌کننده 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 مصرف‌کننده، فروشنده مسئولیتی در قبال کسری، شکستگی، قری و امثالهم ندارد.

● کلیه خدمات پس از فروش تعمیراتی و هزینه‌های 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 می‌باشد. مابه‌التفاوت هزینه حمل و نقل محصول و ایاب و ذهاب در خارج از محدوده شهری در دوره ضمانت برعهده مشتری می‌باشد. (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 عرضه‌کننده با اخذ هزینه‌های مترتب ارائه می‌شود).

● عرضه‌کننده 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، مصرف‌کننده می‌تواند درخواست تعویض و یا جایگزین کالای خریداری شده را نموده و عرضه‌کننده 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 مصرف‌کننده 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 مصرف‌کننده در محصول وجود داشته باشد یا ایجاد شود و ناشی از استفاده نادرست از محصول توسط مصرف‌کننده نباشد).

- هزینه نصب و ایاب و ذهاب برای دستگاه‌های دارای عیب ذاتی، به عهده تولیدکننده و واردکننده می‌باشد .

- در صورت بروز ایراد تکراری در دوره ضمانت، مصرف‌کننده مجاز به درخواست تعویض کالا با کالای نو مشابه، می‌باشد.

- 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 عرضه‌کنندگان یا به واسطه آن‌ها بر عهده عرضه‌کنندگان بوده و در صورت درخواست مشتری مشمول تعویض کالا می‌گردد.

● اگر طی مدت ۲ هفته در دوره ضمانت و ۲ ماه در دوره تعهد، عرضه‌کننده قادر به رفع عیب محصول نباشد، ملزم به ارائه کالای جایگزین می‌باشد. در غیر این صورت با درخواست مصرف‌کننده 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 نمی‌نماید) و غیرذاتی نمی‌گردد.

● حداقل مدت زمان ضمانت این کالا، ۲۴ ماه می‌باشد.

- مبنای شروع محاسبه زمان گارانتی تاریخ نصب توسط عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش، بوده و هزینه خدمات نصب دستگاه برای اولین بار، به عهده آن می‌باشد.

- در صورت نصب دستگاه توسط غیر از عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش، کالا از تعهد گارانتی خارج می‌گردد .

● عرضه‌کننده/ 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 می‌باشد):

- در صورت ۶ الی ۱۴ روز تاخیر، به ازای هر روز تاخیر، یک ماه گارانتی افزایش می‌یابد.
- 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 می‌تواند معادل آن زمان از دوره ضمانت کالا کسر نماید.

- مدت زمان پشتیبانی خدمات اعم از تامین کلیه قطعات یدکی و ارایه خدمات در دوران تعهد حداقل ۱۰ سال می‌باشد.
- در صورتی که بعد از ۲ مرحله تعمیر یک قطعه واحد، همان ایراد مجدداً بروز نماید، شرکت نسبت به تعمیر رایگان دستگاه اقدام می‌نماید.
- کلیه هزینه‌ها اعم از ایاب و ذهاب و تعمیرات در دوران تعهد (وارانتی) بر عهده مشتری می‌باشد.
- در صورت بروز ایرادات غیرقابل رفع و یا عدم امکان تامین قطعات اصلی که عملکرد دستگاه را متوقف می‌نمایند، شرکت نسبت به ارائه تسهیلات (تخفیف) جهت خرید محصولات جدید شرکت، به مشتری اقدام می‌نماید.

●مواردی که شامل گارانتی و خدمات رایگان نمی‌شود:

- سرویس‌ها 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 جابه‌جایی و نصب مجدد وسیله
- اقلام مازاد علاوه بر ملحقات همراه محصول
- نصب و تعمیرات نامتعارف توسط افراد غیر مجاز
- گازکشی، برقکاری و سیم‌کشی نامناسب جهت نصب و راه‌اندازی
- 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 نمی‌گردد.

●سایر تعهدات:

- چنانچه شرکت تعهدات بیشتری را اعلام و تبلیغ نماید، ملزم به اطلاع رسانی آن به مشتری و رعایت آن می‌باشد.
- دفترچه راهنمای فارسی محصول به مشتری با درج نحوه استفاده، نکات ایمنی و تجهیزات ارائه می‌گردد.

-ارائه فاکتور تعمیراتی 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 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 الکتریکی و الکترونیکی، لوازم صوتی و تصویری، وسایل ارتباطی» مراجعه بفرمائید.  
-کالاهایی که گارانتی آنها 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."