

منشور حقوق مصرف کنندگان

* دستگاه در صورت نصب توسط سرویسکار مجاز شرکت شامل ۲۶ ماه گارانتی و ۱۰ سال خدمات پس از فروش می باشد.

* در صورت مشاهده ایراد ذاتی (فوم کشیدگی یا ترک وان) در ۲۴ ساعت اول پس از نصب محصول توسط سرویسکار مجاز شرکت، مبلغ مشتری عودت داده می شود.

* در صورت بروز ایراد ذاتی (فوم کشیدگی یا ترک وان) در ۳ ماه اول با تایید سرویسکار مجاز محصول تعویض می گردد.

* قطعات مصرفی در صورتی که ایراد بوجود آمده ناشی از عیب موجود در محصول یا قطعه باشد، دارای ضمانت می باشند.

* در صورتی که عیب محصول در دوران تعهد قابل رفع نباشد و به تایید کارشناس اعزامی از شرکت برسد، واحد خدمات جهت پرداخت خسارت یا محصول جایگزین، طی تماس با مشتری به توافق می رسد و محصول جدید جایگزین می گردد و در صورت نیاز به واریز مبلغ به حساب مشتری، مدیر خدمات مبلغ توافق شده و مشخصات مشتری شامل شماره شبا را طی نامه ای به اطلاع مدیرعامل می رساند و پس از تایید مدیرعامل این تاییدیه جهت واریز به واحد حسابداری ارسال میگردد.

فیش واریزی پس از واریز برای مشتری ارسال می گردد.

* محصول در مواقعی که یک ایراد یکسان پس از بازدید سرویسکار و دو مرتبه تعمیر رفع نشود و به تایید کارشناس اعزامی از شرکت رسیده باشد تعویض می گردد.

* در صورت درخواست مشتری با ارائه اسناد مکتوب و مرتبط با تعمیرات، صدور قبض در نرم افزار سروشان انجام می پذیرد.

* سامانه مکانیزه جهت اعلام پایان تعمیرات به مشتری استفاده از نرم افزار سروشان و ارسال پیامک می باشد.

* در زمان تعلیق یا بروز حوادث غیر مترقبه برای شرکت تامین قطعات یا محصول جهت جبران خسارات مشتری از انبار شرکت یا با هماهنگی با شرکت تامین کننده قطعه انجام می گیرد.

* در صورتی که ایرادی برای محصول مشتری پیش بیاید و این محصول از خط تولید کنار گذاشته شده باشد شرکت در مدت گارانتی متعهد می گردد که نسبت به رفع ایراد اقدام نماید.

* قطعات به مدت ۶ ماه پس از تعمیر یا تعویض قطعه دارای ضمانت می باشد.

* شرکت متعهد می گردد که در زمان عقد قرارداد با سرویسکار این دستورالعمل را به سرویسکار ابلاغ نماید و تمام سرویسکاران مجاز شرکت در سرتاسر کشور ملزم به اجرای این دستورالعمل می باشند.

* ضمانت تعمیرات و تعویض قطعات در مدت زمان گارانتی ۲۶ ماه توسط شرکت انجام می گیرد در مدت زمان گارانتی هزینه تعمیرات و قطعات رایگان می باشد و در صورت عدم گارانتی محصول حدود اجرت قبل از تعمیر به مشتری اعلام میگردد.

* اگر در زمان تعمیرات خساراتی به محصول وارد گردد با تایید سرویسکار خسارات به صورت های تعمیر قطعه، تعویض قطعه یا تعویض محصول جبران میگردد.

* هزینه نصب و ایاب و ذهاب سرویسکار زمان نصب کاملاً رایگان می باشد.

* هزینه ایاب و ذهاب سرویسکار جهت تعمیر در یک ماه اول پس از نصب رایگان می باشد.

* هزینه حمل و نقل محصول جهت تعمیر در ۳ ماه اول پس از نصب رایگان می باشد.

* قطعات به مدت ۶ ماه پس از تعمیر یا تعویض قطعه دارای ضمانت می باشد.

* در صورت نصب محصول توسط سرویسکار مجاز تعمیر و تعویض قطعات در دوره گارانتی رایگان می باشد.

* در زمانی که محصول دارای گارانتی میباشد در صورت وجود ایراد در محصول، قطعات مصرفی دارای

ضمانت می باشد به شرطی که ایراد به وجود آمده ناشی از عیب موجود در محصول یا قطعه باشد در

صورتی که محصول قابل تعمیر نباشد در دوره گارانتی (با تایید سرویسکار مجاز) با هماهنگی واحد خدمات

پس از فروش و نماینده فروش آن شهر محصول جایگزین میشود.

مواردی که شامل گارانتی نمی باشد:

۱- در صورت نصب یا تعمیر دستگاه توسط سرویسکار غیرمجاز.

۲- هرگونه آسیب دیدگی به دستگاه و متعلقات در اثر حمل و نقل نادرست، نوسانات برق، آتش سوزی، عوامل طبیعی

و محیطی و آب خوردگی.

۳- شکستگی قطعات پس از نصب دستگاه توسط سرویسکار مجاز و تحویل به مشتری.