

شرایط وارانتی و
خدمات پس از فروش
محصولات

www.dornamehr.com

Dorna Mehr Co. Warranty Terms	کد مدرک
بخش خدمات پس از فروش شرکت درنا صنعت مهر	تهیه کننده
1	نسخه
۹۹-۱۲-۰۱	تاریخ تنظیم

شرایط وارانتی و خدمات پس از فروش محصولات

تعریف وارانتی :

وارانتی عبارتست از رفع هر عیب و تعویض هر قطعه ای از دستگاه که معیوب باشد و یا بعدا معیوب شود بدون دریافت هزینه و در اسرع وقت، مشروط بر اینکه این عیب منتسب به عمل خریدار نباشد. به عبارت دیگر اگر محصول دارای وارانتی در دوره معین شده ی وارانتی ، با مشکلی مواجه گردد، شما می توانید بدون پرداخت هزینه تعمیر از وارانتی محصول برای تعمیر و تعویض قطعات آن استفاده کنید.

درنامهر متعهد می گردد که کلیه محصولات فروخته شده را به مدت یکسال پس از تاریخ خرید و با شرایط زیر "وارانتی" کرده و متعهد خواهد بود که به مدت ۵ سال خدمات پس از فروش آنها را به مشتریان ارائه نماید.

چه مواردی شامل وارانتی می شود :

- محصول توسط درنامهر فروخته شده باشد.
- محصول در مدت زمان وارانتی باشد.
- مشتری شواهدی مبنی بر بدست آوردن قانونی محصولات را ارائه دهد و یا محصول هولوگرام درنامهر را داشته باشد.
- مشتری قبل از انقضا مدت ضمانت ، محصول را با هزینه شخصی خود به درنامهر تحویل دهد.
- مشتری توصیف کافی از نقص محصول را ارائه دهد و متخصصین درنامهر بتوانند ایراد را ببیند و آن را مشخص نمایند.
- محصولی که بر اساس مشخصات فنی سازنده نصب و مورد بهره برداری قرار گرفته و خود به خود دچار مشکل شده است.

چه مواردی شامل وارانتی نمی شود :

- وارانتی محصول پس از انقضا مدت.
- مخدوش کردن سریال دستگاه و یا هولوگرام درنامهر.
- نوسانات برق و یا اتصالی در ورودی برق دستگاه و آسیب به Power محصولات.
- نصب در محیط های غیر استاندارد و نفوذ دوده، گرد و غبار ، خاک سنگ و براده های فلزات بر روی محصولات و یا داخل آنها.
- صدمه عمدی یا سهل انگاری در استفاده از محصول همانند صدمات و ضایعات ناشی از ضربه، سقوط، حمل و نقل و .. و همچنین نگهداری نامناسب یا استفاده در شرایط نامناسب از محصولات.
- نفوذ آب و مواد شیمیایی به داخل محصولات ، خواه رد و اثر آنها بر روی بردهای کنترل باقی بماند و خواه آثار آسیب دیدگی الکترونیکی قطعات آنها توسط متخصصین درنامهر مشخص شود.
- آتش سوزی در تابلو یا حرارت زیاد در تابلو به نحوی که عملکرد محصولات را مختل نماید و با مشخصات فنی قید شده در کاتالوگ محصولات که توسط سازنده ارائه شده است تطابق نداشته باشد.
- مشتری بدون تایید سازنده و یا درنامهر فریم ور خاصی را به صورت نادرست بر روی محصول داندلود نماید.
- نقص و آسیب محصول که ناشی از نصب نادرست توسط مشتری یا راه اندازی نادرست و یا استفاده نادرست از محصولات باشد و در تضاد با دستورالعمل های کتبی ارائه شده توسط شرکت سازنده و یا درنامهر باشد.
- اگر مشتری به درخواست درنامهر از بروزرسانی نرم افزار امتناع ورزد ، درنامهر مختار خواهد بود که ضمانت نامه را باطل نماید.
- مخدوش کردن هولوگرام و دمونتاز کردن محصولات توسط مشتری سبب باطل شدن وارانتی خواهد شد.
- استفاده از محصول در صورت وجود نقصی که مشهود بوده و بی توجهی به آن و استمرار در استفاده از آن.
- هر یک از محصولات خریداری شده می بایست بر اساس مشخصات فنی سازنده مورد استفاده قرار گیرند و استفاده از محصولات بر خلاف مشخصات فنی ارائه شده ، سبب ابطال وارانتی خواهد بود به عنوان مثال دمای مجاز ، رطوبت مجاز ، کیفیت محصول و نوع کاربری محصول (برای مثال از تجهیز طراحی شده جهت استفاده در خشکی، در پروژه های دریایی و ... استفاده شود)

قواعد عمومی وارانتي :

- ۱- در هنگام درخواست مشتری جهت وارانتي، درنامهر تعهدي جهت جايگزيني بلافاصله آن محصول را ندارد و لازم است روال ذکر شده وارانتي طی شده و نتيجه به مشتری اعلام شود.
- ۲- کليه هزينه های حمل و نقل کالا جهت وارانتي محصولات درنامهر و هزينه های ارزيابي ادعائي به عهده مشتری است (مگر اينکه ايراد مربوط به محصول باشد و مشتری در بروز آن نقشي نداشته باشد).
- ۳- اگر ادعای وجود نقص در محصول در درنامهر تاييد شود، رفع ايراد در محصول به عهده درنامهر خواهد بود و اگر رفع نقص امکان پذير نباشد يا تعميرات گرانتر از قيمت محصول باشد، درنامهر محصولات جديد يا جايگزين با مشخصات مشابه يا بهتر از محصولات اصلي را در اختيار مشتری قرار می دهد.
- نکته :** حتی اگر محصولات جديد يا جايگزين شده توسط مشتری رد شود، درنامهر هيچ هزينه مستقيم يا غيرمستقيم ديگري را که مربوط به تعويض يا تعمير محصول باشد را به عنوان بخشی از ادعای ضمانت جبران نمی کند. اين به اين معنی است که توافقي خارج از اين محدوده، جهت تعويض يا تعويض پيشگيرانه (جايگزيني محصول جديد با محصولی که ايراد در آن وجود دارد) معتبر نخواهد بود و هزينه سفر، کمک هزينه سفر يا هرگونه هزينه های انجام شده توسط اشخاص ثالث يا مشتری در رابطه با رفع يا جلوگيري از نقص ادعا شده به عهده مشتری خواهد بود.
- ۴- در شرايطی که مشتری يک محصول را دارای ايراد بداند و بعد از ارسال به درنامهر اين ايراد در محصول ديده نشود اما مشتری نسبت به وجود ايراد اصرار داشته باشد، کارشناسی از درنامهر در محل مشتری حاضر خواهد شد و ايراد را بررسی می کند و اگر ايراد در محصول وجود داشت هزينه های اين کار جزئی از شرايط وارانتي برای مشتری محاسبه می شود و نيازى به پرداخت هزينه نيست. اما اگر ايرادی وجود نداشت مشتری ملزم به پرداخت کليه هزينه ها شامل ايب و ذهاب، اقامت و هزينه کارشناس خواهد بود.
- ۵- اگر ايراد محصول شامل وارانتي نباشد، درنامهر فقط در صورت درخواست مشتری و فقط در صورت امکان تعمير، محصول را تعمير می کند و کليه هزينه ها نيز با مشتری خواهد بود. اگر محصول غيرقابل تعمير باشد، محصول در صورت درخواست مشتری و با هزينه مشتری ارسال خواهد شد.

۶- وارانتهی محصول فقط در داخل کشور معتبر خواهد بود و برای استفاده از آن ، محصولات باید حتما به درنامهر تحویل داده شوند. این بدان معنی است که برای استفاده از وارانتهی محصولی که از درنامهر خریداری شده و در خارج از کشور نصب شده ، محصول می بایست با هزینه شخصی مشتری به داخل کشور منتقل شده و تحویل درنامهر گردد.

۷- دوره ضمانت طولانی تر یا سایر خدمات خارج از محدوده ضمانت ذکر شده، ممکن است با دریافت هزینه اضافی توسط درنامهر ارائه شوند.

۸- درنامهر این حق را برای خود محفوظ می دارد که هر ادعای نقصی را نپذیرد به ویژه اگر این امر به دلیل عدم همکاری مشتری باشد یا جهت وارانتهی محصول اطلاعات نادرست یا غیرواقعی توسط مشتری ارائه شده باشد.

شرایط وارانتهی :

درنامهر متعهد می گردد که حداکثر در مدت ۷ روز کاری از زمان پذیرش، نسبت به رفع ایراد محصولی که واجد شرایط وارانتهی است اقدام کرده و در صورت عدم تعمیر نسبت به جایگزینی و تعویض آن محصول اقدام نماید.