

دفترچه راهنمای خدمات پس از فروش

درسا همراه رایکا



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.



خریدار گرامی، خواهشمندیم برای آگاهی از اعتبار گارانتی و اصالت قانونی بودن کالا در وبسایت dorsahamrahraika.ir استعلام نمایید و جهت استفاده از گارانتی نسبت به ثبت شماره سریال اقدام فرمایید، همچنین می‌توانید از طریق ارسال شماره سریال به سامانه پیامکی **100020400** از صحت ضمانت کالا مطلع گردید.

- 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 کالا است 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 مصرف کننده در محصول وجود داشته باشد یا ایجاد شود و ناشی از استفاده نادرست از محصول توسط مصرف کننده 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، ۱۸ ماه می‌باشد.



ضمانت نامه درسا همراه رایکا
Dorsa hamrah raika Gaurantee Card

Model / مدل

Brand name / نام تجاری

Serial No. / شماره سریال

مهر و امضا فروشنده

تهران، خیابان دکتر شریعتی، رویروی ایستگاه
متروشریعتی، نبش خیابان زیبا، ساختمان زیبا
پلاک ۶۴، طبقه سوم، واحد ۶
تلفن: 021-91015050

۱۸ ماه ضمانت
از تاریخ خرید
ده سال پشتیبانی

www.dorsahamhakraika.ir

- مبنای شروع محاسبه زمان گارانتی، تاریخ خرید (در صورت ارائه فاکتور خرید معتبر) و یا تاریخ عرضه کالا به بازار (در صورت عدم ارائه فاکتور) می‌باشد.
- در صورت عدم رعایت مندرجات دفترچه راهنما، کالا از تعهد گارانتی خارج می‌گردد.
- مبنای محاسبه زمان شروع گارانتی برای کالاهای تلفن همراه و تبلت، زمان فعالسازی و حداکثر ۶ ماه پس از زمان اظهار واردات در سامانه جامع تجارت خواهد بود.

- در صورت طولانی شدن زمان تعمیر دستگاه بر اساس زمان تعمیرات تعریف شده، نسبت به افزایش دوره ضمانت و یا تحویل دستگاه عمانی تا زمان تعمیر به مشتری اقدام می‌گردد. به ازای هر هفته تاخیر (بیش از ۱۵ روز) در شرکت، یک ماه به دوره گارانتی افزوده می‌شود.
- مدت زمان پشتیبانی خدمات اعم از تامین کلیه قطعات یدکی و ارایه خدمات در دوران تعهد حداقل ۳ سال می‌باشد.
- در دوران پشتیبانی تامین قطعات درخواستی مشتری برعهده شرکت می‌باشد.
- کلی هزینه های ایاب و ذهاب و تعمیرات در دوران تعهد (وارانتی) بر عهده مشتری می‌باشد.
- در صورت عدم امکان تامین قطعه در دوران تعهد، شرکت نسبت به ارائه تسهیلات لازم جهت خرید محصولات جدید به مشتری (ارائه تخفیف) اقدام می‌نماید.

مواردی که شامل گارانتی و خدمات رایگان نمی‌شود

1. نگهداری و استفاده ناصحیح و هرگونه آسیبی که موجب تغییر و خارج ساختن محصول از شکل عادی شود. مهم این موارد:
2. جا زدن اشتباه سیم کارت یا مموری کارت
3. شکستگی سوکت شارژ که بر اثر استفاده ناصحیح
4. آسیب دیدگی ناشی از نوسان برق یا استفاده از لوازم جانبی غیر استاندارد از قبیل شارژر، هندزفری، کابل شارژ
5. حرارت، ضربه یا فشاری که موجب ترک، شکستگی، تغییر شکل دستگاه شود و یا آثار ظاهری آن وجود داشته باشد
6. باز شدن پیچ‌ها، دستکاری برد دستگاه
7. تعمیر و یا دستکاری دستگاه توسط افراد غیر مجاز
8. استفاده نامناسب از دستگاه و عدم رعایت دستورالعمل نگهداری
9. آسیب‌های ناشی از نوسان برق، نفوذ مایعات، ضربه خوردگی، شکستگی، قری، سوانح طبیعی، آتش‌سوزی و...

الزامات کارت گارانتی

1. مدت زمان ضمانت از زمان رجیستری دستگاه می‌باشد



2. شماره تماس، آدرس، سایت شرکت
3. آموزش رجیستری
4. درج کد رجیستری (یا روش دریافت کد رجیستری)
5. مراحل استعلام اصالت

سایر تعهدات

1. ارائه فاکتور تعمیراتی در زمان گارانتی و وارانتهی و درج تعمیرات و قطعات تعویض شده به مشتری
2. کلیه خدمات تعمیراتی و قطعات تعویض شده به مدت 6 ماه ضمانت دارند.
3. پشتیبان گیری از اطلاعات گوشی بر عهده شرکت نمی باشد و مسئولیت آن بر عهده مشتری می باشد.
4. در صورتی که در حین تعمیرات به دستگاه خسارتی وارد شود، جبران خسارت وارده تا حصول رضایت مشتری به عهده شرکت می باشد.
5. در صورت عدم امکان رفع ایراد در دوره گارانتی، نسبت به تعویض دستگاه (بدون دریافت هزینه) اقدام می گردد.
6. چنانچه دستگاه معیوب قبل از پایان 7 روز کاری مراجعه کند شامل شرایط تعویض می باشد.

"این تعهدات مربوط به کالاهایی می شود که گارانتی آن ها، 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 فرمائید.

کالاهایی که گارانتی آن ها 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."