

شرایط و ضوابط گارانتی و وارانتی محصولات تحت پوشش شرکت
صنایع زرین نمای کاسپین

آدرس : تهران - میدان کتابی (احمدی روشن) - خیابان ساسانی پور -
کوچه کاملیا - پلاک ۶

تلفن مرکز تماس : ۰۲۱-۷۲۱۳۳

دریافت کنندگان سند :

- امور نمایندگان خدمات پس از فروش
- امور مشتریان شرکت صنایع زرین نمای کاسپین
- مشتریان شرکت صنایع زرین نمای کاسپین
- نمایندگان خدمات پس از فروش

تعاریف :

نصب رایگان :

نصب رایگان دستگاه عبارت است از نصب واحد داخلی و خارجی دستگاه، اتصال کابل های ارتباطی بین واحد های داخلی و خارجی، شستشوی لوله ها با گازت ازت، انجام وکیوم با پمپ وکیوم (همگی بر اساس لوله کشی تا ۵ متر)، تست و راه اندازی و همچنین آموزش نحوه عملکرد دستگاه مورد نظر به کارفرما.

نمایندگی مجاز خدمات پس از فروش:

نماینده مجاز خدمات عبارتست از شخصیت حقیقی و یا حقوقی دارنده پروانه صنفی معتبر از اتحادیه و یا تشکل ذی ربط که از طرف شرکت، مجاز به نصب، خدمات و سرویس نگهداری دستگاه های تحت ضمانت شرکت صنایع زرین نمای کاسپین می باشد.

ضمانت :

به مجموعه تعهداتی از قبیل تامین و تعویض قطعات، خدمات فنی و تعمیراتی استاندارد و به موقع که از سوی تولید کننده یا واردکننده برای یک دوره زمانی مشخص بصورت رایگان به مصرف کننده ارائه می شود.

شناسه رهگیری :

به منظور منحصر به فرد نمودن هر واحد کالا اختصاص می یابد. ماهیت و مالکیت مبتنی بر این شناسه قابل استعلام و رهگیری است که نماینده ملزم به درج آن در کارت ضمانت می باشد.

گارانتی :

مجموعه وعده های قابل اجرا و مستند که توسط آن عرضه کننده کارکرد وسیله را برای دوره ای مشخص تضمین نموده و مسولیت ارائه خدمات و رفع رایگان نقص های احتمالی را پذیرفته است. این خدمات میتواند شامل نصب، تعمیر، تعویض قطعات، تعویض وسیله و یا استرداد وجه باشد.

وارانتی :

مجموعه وعده های قابل اجرا که عرضه کننده برای دوره ای مشخص، مسولیت خدمات و تامین قطعات را بصورت غیر رایگان پس از دوره گارانتی متعهد شده است.

خدمات دوران تعهد:

مجموعه تعهداتی از قبیل تعمیرات، تامین لوازم یدکی و پشتیبانی کالاهای مشمول برای یک دوره زمانی مشخص که بیش از دوره ضمانت است و از سوی عرضه کننده با اخذ هزینه های مترتب ارائه میشود.

ضمانتنامه:

سندی است که تعهدات عرضه کننده را بر اساس شناسنامه خدمات پس از فروش در قالب برگه های چاپی، توکن سخت افزاری و نرم افزاری، کارتهای هوشمند و یا غیره در برداشته و به همراه کالای مشمول تحویل مصرف کننده می گردد. این سند شامل استثنائات سلب مسولیت ها نیز می باشد.

استفاده صحیح از محصول:

به استفاده مناسب از هر محصول مطابق مشخصات اعلام شده از سوی تولیدکننده و یا واردکننده که در راهنمای مصرف کنندگان و مطابق دستورالعملها و استانداردهای ابلاغی جهت تعیین مسولیتهای مربوط می باشد، اطلاق میگردد.

کالای مشابه:

کالاهایی که از نظر عملکرد، مشخصات فنی اصلی، رنگ، ظرفیت، اندازه و قابلیتهای اصلی در یک سطح مشابه باشند

قیمت روز:

آخرین قیمت مصرف کننده کالای مشابه در لیست قیمت رسمی شرکت می باشد.

انواع ایراد :

ایراد اساسی: نقصی در قطعه ای اساسی که مشتری را از بهره مندی از کارکرد اصلی کالا محروم می 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 .

ایراد غیراساسی: ایراد در قطعه ای غیراساسی که کارکرد اصلی و بهره مندی مشتری از آنرا متوقف نمی نماید

ایراد تکراری: نقص ناشی از خرابی یک قطعه واحد که بیش از دو بار تکرار شود
آسیب: نقصی که ناشی از عدم نگهداری و استفاده صحیح کالا مطابق دستورالعمل استفاده توسط مشتری و یا حوادث باشد

تعهدات :

۱. کلیه محصولات شرکت صنایع زرین نمای کاسپین و رادین مهر افزند دارای نصب رایگان بوده و دارای برگه ضمانتنامه معتبر شرکت صنایع زرین نمای کاسپین می باشند.
۲. جهت ارائه خدمات گارانتی در طول دوره ضمانت، ارائه اصل برگه ضمانت ممههور به مهر نماینده مجاز خدمات شرکت صنایع زرین نمای کاسپین الزامیست. لطفا تا پایان دوره ضمانت، در حفظ و نگهداری آن دقت فرمایید.
۳. کلیه محصولات شرکت صنایع زرین نمای کاسپین با رعایت موارد مندرج در ضمانتنامه دارای ۲۴ ماه ضمانت از تاریخ نصب می باشند.
۴. مدت پشتیبانی / وارانتی محصولات شرکت صنایع زرین نمای کاسپین و رادین مهر افزند ۱۰ سال می باشد.
۵. مدت زمان گارانتی کمپرسور محصولات تهویه مطبوع خانگی و صنعتی و یخچال فریزر شرکت صنایع زرین نمای کاسپین و رادین مهر افزند با توجه به مفاد مندرج در کارت ضمانت، دارای حداقل ۶۰ ماه ضمانت از تاریخ نصب دستگاه می باشند.
۶. خدمات رایگان ضمانتنامه شرکت صنایع زرین نمای کاسپین، منحصر در نمایندگی های این شرکت در ایران ارائه می گردد.
۷. قطعات تعویض شده و خدمات تعمیری انجام شده در خارج از دوران ضمانت به مدت ۶ ماه تضمین می گردد.
۸. در صورتیکه دستگاه در ۲۴ ساعت اول از زمان نصب دارای ایراد ساختاری باشد، به درخواست مشتری و تایید کارشناس شرکت دستگاه تعویض می گردد.

۹. چنانچه عیب ذاتی در بازه ۹۰ روز از زمان نصب دستگاه بروز نماید، در صورت درخواست مشتری و تایید کارشناس دستگاه تعویض می گردد.
۱۰. در صورت بروز ایراد تکراری در دوره ضمانت، در صورت درخواست مصرف کننده و تایید کارشناس، دستگاه نو مشابه جایگزین دستگاه مشتری خواهد شد.
۱۱. در صورت جایگزینی کالا با کالای نو مشابه، مصرف کننده ملزم به ارائه محصول همراه با کلیه متعلقات آن طبق دفترچه ضمانت می باشد. در صورت عدم ارسال اقلام، هزینه آن از مشتری دریافت خواهد شد.
۱۲. اگر طی مدت ۲ هفته در دوره ضمانت و ۲ ماه در دوره تعهد، شرکت قادر به رفع عیب محصول نباشد، شرکت ملزم به ارائه کالای جایگزین می باشد. در غیر اینصورت با درخواست مصرف کننده 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 خواهد پذیرفت.
۱۳. تعویض کالا و یا استرداد وجه شامل ایرادات غیر اساسی و غیرذاتی نمی گردد.
۱۴. در طول دوره ضمانت در صورت نیاز به انتقال دستگاه از محل مشتری به تعمیرگاه، هزینه انتقال دستگاه با تایید کارشناس بر عهده شرکت خواهد بود.
۱۵. ضمانت کمپرسور در دستگاه های تهویه مطبوع، یکبار تعویض در طول دوران ضمانت خواهد بود.
۱۶. دستگاه هایی که از تاریخ تولید آن ۴۸ ماه گذشته باشد فاقد گارانتی می باشد. لطفا قبل از خرید محصول، جهت اطلاع از شرایط ضمانت محصول با شرکت تماس حاصل فرمایید.

۱۷. جهت فعالسازی گارانتی، مشتری موظف است کلیه مدارک اعم از نام، نام خانوادگی و کد ملی را در اختیار نماینده مجاز نصب و خدمات پس از فروش قرار دهد.
۱۸. حمل دستگاه تا محل مناسب نصب و همچنین ایجاد شرایط امن در خصوص نصب دستگاه به عهده مشتری می باشد.
۱۹. میزان شارژ گاز موجود در دستگاه های تهویه مطبوع تحت پوشش ضمانت شرکت صنایع زرین نمای کاسپین تا مترائ ۵ متر محاسبه شده و در صورت لوله کشی بیش از ۵ متر، دستگاه میبایست طبق اعلام بخش فنی شرکت و بر اساس مترائ لوله کشی شارژ گاز گردد. هزینه شارژ گاز اضافی دستگاه (برای لوله کشی های بیش از ۵ متر) به عهده مشتری می باشد.
۲۰. هزینه ایاب و ذهاب نصب دستگاه در محدوده شهری برای کلیه محصولات تحت پوشش گارانتی شرکت صنایع زرین نمای کاسپین، تا یکبار مراجعه، رایگان و روی تعرفه نصب دستگاه محاسبه شده است.
۲۱. هزینه ایاب و ذهاب تعمیر دستگاه در محدوده شهری برای کلیه محصولات تحت پوشش گارانتی شرکت صنایع زرین نمای کاسپین، در طول دوران گارانتی رایگان می باشد .
۲۲. در خارج از محدوده شهری، هزینه مابه تفاوت ایاب ذهاب از مشتری دریافت می گردد.
۲۳. در دستگاه های تهویه مطبوع تحت ضمانت شرکت زرین نمای کاسپین، هزینه لوازم مصرفی شامل استفاده از لوله مسی و عایق، نوار پرایمر، کابل رابط بین پنل و واحد بیرونی، پایه آماده (دیواری-زمینی)، شارژ گاز اضافی، تهیه ساپورت سقفی، داکت و ... به عهده کارفرما می باشد.

۲۴. دردستگاه های تهویه مطبوع تحت ضمانت شرکت زرین نمای کاسپین، انجام هر گونه برقکاری (تهیه و اجرای کابل تغذیه دستگاه و فیوز مینیاتوری)، آهنگری، جوشکاری، ساخت پایه، داکت کشی، شاسی و ساخت انواع ساپورت و تهیه قفس، جرثقیل، بالابر و احیانا داربست فلزی به عهده کارفرما بوده و این شرکت هیچگونه مسولیتی در قبال آن نخواهد داشت.
۲۵. دردستگاه های تهویه مطبوع تحت ضمانت شرکت زرین نمای کاسپین، هزینه کابل ارتباطی و تغذیه به همراه اجرت کابل کشی تغذیه تا محل نصب دستگاه، به عهده کارفرما می باشد.
۲۶. مترآژ لوله کشی دستگاه های تحت پوشش گارانتی شرکت صنایع زرین نمای کاسپین نباید کمتر از ۳ متر باشد.
۲۷. استفاده از تبدیل در لوله کشی دستگاه های تهویه مطبوع اینورتر ممنوع بوده و در دستگاه های دور ثابت ، با هماهنگی با کارشناس شرکت و بررسی شرایط نصب محصول، ضمانت دستگاه صورت خواهد پذیرفت.
۲۸. در صورتیکه لوله مسی کولرگازی تحت ضمانت شرکت زرین نمای کاسپین قبلا اجرا شده باشد، هزینه شستشو و تست لوله با گاز ازت به عهده کارفرما می باشد.
۲۹. در صورتیکه دستگاه در طول دوره ۶ ماهه از زمان تعمیر آن، مجددا دچار همان عیب و یا خرابی قطعه گردد، کلیه هزینه های اجرت و قیمت قطعه در صورت تایید کارشناس به عهده نمایندگی خواهد بود. (هزینه تعمیر برای مشتری رایگان می باشد).
۳۰. در صورت ایراد در کمپرسور در بازه ضمانت ۱۸ و یا ۲۴ ماه قطعات (طبق برگه گارانتی)، قطعه کمپرسور به همراه اجرت تعویض و شارژ گاز دستگاه بر عهده شرکت می باشد.

۳۱. در صورت ایراد در کمپرسور در خارج از دوره ضمانت ۱۸ و یا ۲۴ ماه قطعات (طبق کارت گارانتی)، تنها قطعه کمپرسور بصورت رایگان در اختیار نماینده مجاز قرار داده شده و اجرت تعویض کمپرسور و شارژ گاز دستگاه برعهده کارفرما خواهد بود.
۳۲. هزینه نصب و راه اندازی دستگاه های پرتابل بر عهده مشتری بوده و جهت ارائه خدمات، فاکتور خرید الزامیست.
۳۳. خدمات نصب و تعمیر در طول دوران ضمانت رایگان بوده و خارج از دوران ضمانت طبق تعرفه اتحادیه شهرستانهای مربوطه لحاظ خواهد شد.
۳۴. دستگاه های تهویه مطبوع خانگی شامل اقلام اضافی ریموت کنترل / مهره / لرزه گیر و دفترچه راهنما می باشند.
۳۵. دستگاه های تلویزیون تحت پوشش ضمانت نامه شرکت صنایع زرین نمای کاسپین شامل اقلام اضافی ریموت کنترل/باتری/پایه و دفترچه راهنما می باشند.
۳۶. در صورت بروز هر گونه ایراد در محصولات تحت ضمانت شرکت صنایع زرین نمای کاسپین، عوارض و خرابی ناشی از قرار گرفتن اشیاء و لوازم الکترونیکی قرار گرفته در زیر و مجاور محل نصب دستگاه خارج از عهده و مسولیت شرکت می باشد.
۳۷. این شرکت هیچگونه مسولیتی در قبال ضررهای مالی و جانی ناشی از استفاده نادرست مندرج در دفترچه راهنما را ندارد.
۳۸. قطعات ظاهری و شکستگی و فرورفتگی بوجود آمده در اثر حمل و نقل محصول، در صورت تایید کارشناس شرکت، خارج از ضمانت شرکت صنایع زرین نمای کاسپین می باشد.

۳۹. با توجه به برگه ضمانت، برخی اقلام شامل ضمانت شرکت صنایع زرین نمای کاسپین

نمی باشند. لطفا قبل از تماس با شرکت موارد مندرج در ضمانتنامه را مطالعه فرمایید.

