

عقد صيانة

أولاً: شروط عامة متعلقة بعملية الاستلام لغايات الفحص والصيانة:

- 1- يلتزم العميل بإحضار إيصال الصيانة الأصلي عند الاستلام، ويسلم الجهاز لحامل الإيصال فقط. وفي حالة فقدان الإيصال يجب على صاحب الجهاز إحضار الهوية لمطابقته بالبيانات المسجلة على النظام ولا تقبل صورة الوصل المخزن على الهاتف.
- 2- حفظ البيانات والمعلومات من مسؤولية العميل حيث يتطلب الفحص للمنتجات محو الانظمة والمحتويات، لذا فإن الشركة لا تتحمل مسؤولية فقدان المعلومات واسترجاعها.
- 3- الشركة غير مسؤولة عن فتح الأجهزة المشفرة على شبكة معينة بعد تبديلها في حال كانت مشفرة على شبكة أخرى سابقاً.
- 4- الشركة غير مسؤولة عن تحفظ أي جهة مخولة قانوناً عن الأجهزة التي يثبت سرقتها وتخلي مسؤوليتها عن مطالبة الزبون بها.
- 5- تخضع سياسة الكفالة لدى الشركة وفقاً للإجراءات المعتمدة من قبل الشركة الأم مع العلم أن الكفالة لا تشمل سوء الاستخدام مثل (السوائل، الكسر، التحايل، آثار فتح للجهاز).
- 6- إن سياسة الكفالة (الضمان) المعمول بها من قبل الشركة تخضع لعملية مراجعة وتدقيق من قبل الشركة الأم بما يتناسب مع طبيعة المشكلة حيث لا تستوجب بعض الأعطال الزامية الاستبدال الكامل للجهاز ومراعاة استبدال القطعة حسب طبيعة المشكلة إلا إذا استدعت طبيعة المشكلة إجراء غير ذلك.
- 7- البرامج وأنظمة التشغيل للمنتجات لا تخضع ضمن الضمان. لذا يلتزم العميل بدفع رسوم إعادة تهيئة المصنع كما هو موضح في سياسة التسعير من قبل الشركة.
- 8- لا يحق للزبون إلغاء طلب الصيانة المتعلق بالجهاز سواء كان (قطعة أو جهاز كامل) بعد مدة الفحص (من يوم ولغاية ثلاث أيام) وإقرار العميل بالموافقة بعد الاتصال هاتفياً به ولا يحق له المطالبة بجهازه نهائياً ويبقى في عهدة الشركة حتى وصول القطعة أو الجهاز واستكمال إجراءات الصيانة.
- 9- الوقت المتوقع لوصول القطعة أو الجهاز من (٧ أيام) ولغاية (٤٥ يوم) عمل وقد تتجاوز تلك المدة في بعض الظروف الاستثنائية الخارجة عن السيطرة.
- 10- تخلي الشركة مسؤوليتها عن أي أضرار مادية أو نفسية قد يتعرض لها مستخدم الجهاز لاحقاً أثناء عملية الاستخدام وتقتصر مهمة الشركة في إجراءات الصيانة المحددة من قبل الشركة الأم.
- 11- من حق الشركة مطالبة العميل بدفع كامل قيمة الإصلاح قبل اتمامه، وسيتم وقف إصلاح الجهاز حتى يتم الدفع (للأجهزة خارج الكفالة)
- 12- تخلي الشركة مسؤوليتها عن أي أضرار أو أعطال تظهر على الجهاز بعد فتحه (خلال عملية الفحص) إذا تبين وجود تلاعب مسبق في الجهاز أو استخدام قطع غير أصلية بداخله.
- 13- يلتزم العميل بدفع المبلغ المتبقي عند الاستلام إن وجد وإلا سيتم مصادرة الجهاز.
- 14- الكفالة المصنعية للقطع والأجهزة المستبدلة (٩٠) يوماً من تاريخ استكمال إجراءات الصيانة وإبلاغ العميل بذلك، مع التنويه إلى استمرارية الكفالة للقطع والأجهزة المستبدلة على الكفالة الأصلية للجهاز الأصلي إذا زادت عن (٩٠) يوم.
- 15- يكون للجهاز المستبدل رقماً تسلسلياً جديد مرتبط مع السيريال القديم للجهاز، ولا يحتوي الجهاز المستبدل على عبوة أو أي ملحقات أخرى
- 16- يجب على العميل استلام الجهاز فور تبليغه بموعد الانتهاء من العمل. وفي حالة تأخر العميل في استلام الجهاز عن 30 يوم من تاريخ الإبلاغ، سيتم التخلص من الجهاز بالطريقة التي تراها الشركة مناسبة دون الرجوع للعميل ولا يحق للعميل المطالبة بجهازه ولا بأي تعويضات مهما كانت الأسباب.
- 17- تعد الرسائل النصية والبريد الإلكتروني والمواصفات الخطية والمكالمات الهاتفية وسائل تواصل معتمدة مع العميل.
- 18- تستوفي الشركة أجراً مقداره (١٥) دينار عن أي تقرير صادر من قبل الشركة بناءً على طلب العميل لأي جهة كانت.

- 19-** تمثل المعلومات الشخصية المطلوبة التالية (الاسم والعنوان ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني) أمراً ضرورياً لمتابعة طلب الخدمة، وإذا تم طلب الخدمة وفقاً لالتزام خدمة تابعة لطرف خارجي، فسيتم نقل هذه المعلومات إلى الطرف الخارجي لأغراض عمليات التحقق وضمان الجودة، ويشمل ذلك تأكيد معاملة الخدمة وإرسال استطلاع للعملاء، ومن خلال التوقيع أدناه، فإنك توافق على هذا النقل والاستخدام من جانب الطرف الخارجي لهذا الغرض.
- 20-** يحق للعميل استرداد أي رسوم تم استيفائها منه كرسوم على الأجهزة المكفولة خلال ٣ أيام في حال عودة المشكلة للأجهزة التي خضعت لإجراءات ال software أو التنظيف أو أي إجراءات أخرى تم من خلالها حل المشكلة حينها ولم تخضع لأي إجراءات على نظام الصيانة المعتمد من آبل و خضعت فيما بعد لذلك.
- 21-** تعتبر الموافقة الشفهية من قبل العميل على الرسوم المدفوعة مقابل إجراءات محددة و معلن عنها وفق نظام التسعير الخاص بالشركة، بمثابة اقرار بذلك و لا يمكن له انكارها او الاعتراض عليها مستقبلاً.

ثانياً: شروط خاصة متعلقة بأجهزة (iPhone , iPad , Apple Watch) :

- 1 -** تستوفي الشركة أجراً مقداره (٢٥) دينار للأجهزة المكفولة بدل (Software) اذا تتطلب حل المشكلة ذلك و لم يخضع الجهاز لأي إجراء فني آخر .
- 2 -** تستوفي الشركة أجراً مقداره (١٠) دنانير بدل فحص للأجهزة خارج الكفالة (الضمان) ولا تعتبر جزءاً من أجور القطع.
- 3 -** تستوفي الشركة أجراً مقداره (١٠) دنانير بدل فحص للأجهزة المكفولة في حال تبين سبب عطله سوء الاستخدام أو رفض العميل استكمال إجراءات الصيانة بعد إبلاغه بالإجراءات والفحص خلال المدة المحددة للفحص (من يوم ولغاية ثلاث أيام) وتسقط هذه الرسوم في حال الموافقة.
- 4 -** تستوفي الشركة أجراً مقداره (١٠) دنانير بدل فحص للأجهزة المكفولة في حال تبين عدم وجود مشكلة بالجهاز (NTF) بعد الفحص.

ثالثاً: شروط خاصة متعلقة بأجهزة (MacBook , IMAC , MAC Mini) :

- 1-** تستوفي الشركة أجراً مقداره (٢٥) دينار غير مستردة بدل فحص للأجهزة التي تكون خارج الكفالة غير مشمولة بأجور القطع أو أجور الصيانة.
- 2-** تستوفي الشركة أجراً مقداره (٢٥) دينار بدل فحص للأجهزة المكفولة في حال تبين سبب عطله سوء الاستخدام أو رفض العميل استكمال إجراءات الصيانة بعد إبلاغه بالإجراءات والفحص خلال المدة المحددة للفحص (من يوم ولغاية ثلاث أيام) وتسقط هذه الرسوم في حال الموافقة.

رابعاً: شروط خاصة متعلقة بأجهزة (AirPods , EarPods , Beats , Apple Pencil) :

- 1-** تستوفي الشركة أجراً مقداره (١٠) دنانير غير مستردة بدل فحص للأجهزة التي تكون خارج الكفالة غير مشمولة بأجور القطع أو أجور الصيانة.
- 2-** تستوفي الشركة أجراً مقداره (١٠) دنانير بدل فحص للأجهزة المكفولة في حال رفض العميل استكمال إجراءات الصيانة بعد إبلاغه بالإجراءات والفحص وتسقط هذه الرسوم في حال الموافقة.
- 3-** تستوفي الشركة أجراً مقداره (١٠) دنانير بدل فحص AirPods, Apple Pencil المكفولة في حال تبين عدم وجود مشكلة فيها (NTF) بعد الفحص أو سوء استخدام .