

الضوابط والشروط الرئيسية الواجب توافرها في شهادة ضمان التليفونات المحمولة

● فترة الضمان:

- مدة ضمان الجهاز سنة على الأقل من تاريخ شهادة الضمان او تاريخ الشراء المسجل بالفاتورة الضريبية، وضمان الأكسسوارات الملحقة 6 شهور.

● سياسة الاستبدال:

- يحق للمستهلك استبدال الجهاز المحمول (بدون مقابل) أو استرجاعه مع استرداد قيمته النقدية المحددة في فاتورة الشراء بدون وجود أي عيب أو إبداء أية أسباب ودون تحمل أي نفقات خلال ١٤ يوماً من تاريخ الشراء على ان يكون الجهاز بحالته الاصلية بما في ذلك التعبئة والتغليف.
- في حالة وجود أي عيب بالجهاز يؤثر على أداء الجهاز (بما في ذلك اعطال السوفت وير الخاصة بنظام التشغيل والتطبيقات المثبتة بمعرفة الشركة المصنعة) أو كان الجهاز غير مطابق للمواصفات، يحق للمستهلك في خلال 30 يوم من تاريخ الشراء استبدال الجهاز بجهاز آخر جديد بكل مشتملاته (بدون مقابل) أو استرجاعه مع استرداد قيمته النقدية المحددة في فاتورة الشراء دون أي تكلفه اضافيه على المستهلك خلال أسبوع من تاريخ لجوء المستهلك للوكيل أو للشركة المصنعة أو مراكز صيانتهم.

● ضوابط وشروط صيانة أجهزة التليفونات المحمول خلال فترة الضمان:

1. إذا تكررت ذات العطل الذي يؤثر على الأداء الوظيفي للجهاز أكثر من مرتين خلال فترة الضمان يتم استبدال الجهاز بأخر جديد بجميع مشتملاته (بدون مقابل) او استرجاع الجهاز مع استرداد قيمته المحددة في فاتورة الشراء.
2. يتم استبدال الجهاز بأخر جديد بجميع مشتملاته مع استكمال فترة الضمان الأصلية وبدون مقابل أو استرداد قيمته الأصلية في حالة بقاء الجهاز في الصيانة لمدة أكثر من 21 يوم سواء بسبب تعذر الاصلاح أو لعدم توافر قطع الغيار اللازمة للإصلاح.
3. في جميع حالات استبدال الجهاز باخر جديد يتم استكمال فترة الضمان بمد ادني 90 يوم.
4. في حاله استبدال قطعة غيار اثناء فترة الضمان تكون فترة الضمان لقطعة الغيار المستبدلة 6 أشهر من تاريخ انتهاء الإصلاح او حتى انتهاء فترة الضمان ايهما أكبر.
5. يشمل الضمان اعطال السوفت وير الخاصة بنظام التشغيل والتطبيقات المثبتة بمعرفة الشركة المصنعة.
6. في حالة ثبوت سوء استخدام المستهلك للجهاز خلال فترة الضمان يتم استبدال الجزء التالف بتكلفه يتحملها العميل ويستكمل الجهاز فترة الضمان المتبقية على ان تكون فترة ضمان قطعة الغيار المستبدلة 6 أشهر من تاريخ انتهاء الإصلاح او حتى انتهاء فترة الضمان ايهما أكبر.
7. يجب علي العميل الاحتفاظ بفاتورة الشراء الضريبية طوال فترة الضمان .

● لا يشمل الضمان الأعطال الناتجة عن:

1. تعرض الجهاز لأي شكل من اشكال سوء الاستخدام، الرطوبة المفرطة أو البلل، درجات الحرارة المفرطة، التيار الكهربائي العالي، السوائل والكسور.
2. محاولة فتح الجهاز او إصلاحه او تعديل نظام التشغيل خارج مركز الصيانة المعتمد.
3. إزالة أو تغيير الرقم المسلسل للجهاز وملحقاته أو أي تعديل أو كشط في شهادة الضمان.
4. استخدام إكسسوارات أو ملحقات غير أصلية.

● ضوابط وشروط صيانة أجهزة التليفونات المحمولة بعد انتهاء فترة الضمان:

- يجب على الشركة المصنعة ووكيلها المعتمد توفير قطع الغيار الخاصة بالأجهزة المبيعة بتكلفه يتحملها المستخدم لمدة لا تقل عن عامين بعد انتهاء فترة الضمان، وفي حالة عدم توفر قطعة الغيار في مده أقصاها 30 يوم من تاريخ دخول الجهاز الي الصيانة يتم استبدال الجهاز بأخر جديد بعد تحمل العميل تكلفة قطعة الغيار التالفة. وفي حال الإصلاح، تكون فترة ضمان قطعة الغيار المستبدلة 6 أشهر من تاريخ انتهاء الإصلاح.

- في حالة وجود خلاف حول أي شرط من شروط شهادة الضمان يرجى الاتصال بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات مركز خدمة الجمهور على رقم ١٥٥ أو عنوان الجهاز (القرية الذكية، ك ٢٨ طريق القاهرة الإسكندرية الصحراوي، الجيزة، مبنى B4) أو على البريد الإلكتروني info@ntra.gov.eg