

سياسات الضمان

❖ يشترط وجود الفاتورة الأصلية للتحقق من الرقم التسلسلي وصلاحيه فترة الضمان للاستفادة من خدمة الضمان، كما أن الاحتفاظ بفاتورة الشراء هو مسؤولية العميل.

مقدمو الضمان:

- ❖ يتم توفير ضمان الجهاز من قبل الضامن وهو الشركة المصنعة أو وكلائها الرسميين إذا لم يكن المصنع متوفرًا بشكل قانوني في المملكة العربية السعودية، ويخضع لسياسات الضمان الخاصة بالشركة المصنعة والتي يمكن العثور عليها إما في دليل المنتج أو الموقع الرسمي للشركة المصنعة. ويمكن للعملاء الاتصال بمقدم خدمة الضمان مباشرة للحصول على الخدمة المطلوبة وفقًا للقواعد واللوائح.
- ❖ لا تقع خدمات الضمان والصيانة التي تقدمها خدمة الضمان تحت مسؤولية شركة نظرة مدا للتجارة المحدودة، ويشمل ذلك توفر قطع الغيار وفترة الإصلاح و/أو جودة الإصلاح بالإضافة إلى تكلفة الإصلاح وجميع أنواع التعويضات أو الشكاوى. ويمكن للعملاء الاتصال بمقدم خدمة الضمان مباشرة في حالة وجود شكاوى أو أي مخاوف أخرى.

سياسات الضمان العامة:

- ❖ تستغرق فترة إصلاح الضمان ما يصل إلى 14 يومًا للعيوب التي يغطيها الضمان، حيث يتم استبعاد الفترة المطلوبة لتوفير قطع الغيار من الشركة المصنعة وكذلك الأعياد والعطلات الرسمية.
- ❖ يتم توفير الضمان باستبدال قطع الغيار المعيبة في حالة وجود عيب مصنعي وليس بالضرورة استبدال الجهاز أو استرداد قيمته.

يتم استبعاد الأعطال الناتجة عن السيناريوهات التالية من خدمة الضمان:

- ❖ سوء استخدام الجهاز أو عدم اتباع تعليمات الاستخدام الصحيحة كما هو منصوص عليه في دليل الجهاز الموجود داخل العلبة أو التعليمات الواردة في دليل المنتج أو الموقع الرسمي للشركة المصنعة.
- ❖ الكسر أو الخدوش أو التعرض لعوامل خارجية مثل السوائل أو الرطوبة أو الحرارة العالية.
- ❖ محاولة إجراء عملية الإصلاح أو الصيانة من قبل طرف غير مصرح له وغير معتمد من قبل الضامن وكذلك استخدام قطع غيار غير معتمدة من قبل الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة.
- ❖ محاولة تغيير الإعدادات الافتراضية للأجهزة من قبل جهة غير مؤهلة تقنيًا، حيث أن العبث بهذه الإعدادات قد يؤدي إلى إتلاف الجهاز والأجهزة الأخرى المتصلة به.
- ❖ بالنسبة للمنتجات التي لا تحتوي على سياسة ضمان موصوفة في دليل الضمان أو موقع الشركة المصنعة على الويب، تنطبق الشروط المذكورة أعلاه

سياسات الإرجاع والاستبدال

- ❖ للاستفادة من خدمات الإرجاع والاستبدال والضمان، يلزم وجود فاتورة أصلية.
- جميع المنتجات خاضعة للإرجاع والاستبدال باستثناء الشروط التالية:
- ❖ أن يكون المنتج في حالة التعبئة الأصلية.
- ❖ يتم الإرجاع خلال 3 أيام ويتم الاستبدال خلال 7 أيام من تاريخ الشراء.
- ❖ يمكن إرجاع منتج العروض مع المنتج الذي تم شراؤه إذا كان المنتج في حالة العرض الأصلية، وإلا فسيتم خصم سعره.
- ❖ يتم إرجاع المبالغ المدفوعة باستخدام نفس الطريقة المستخدمة عند الدفع.
- ❖ يعتمد استرداد المبلغ المحصل نيابة عن أطراف ثالثة فقط على سياسات الإرجاع والاستبدال الخاصة بمقدم الخدمة، ويتطلب من العميل تقديم إيصال الدفع إلى جانب الفاتورة الأصلية.
- ❖ تمتد خدمة الإرجاع والاستبدال والضمان ضمن الحدود الجغرافية للبلد الذي تم شراء المنتج منه.
- ❖ رسوم الخدمة غير قابلة للاسترداد.

تطبق هذه الشروط والأحكام الإضافية على المشتريات عبر الإنترنت

- ❖ يعتبر قبول الشحنة من شركة الشحن إعلاناً بأن الشحنة (الكرتون) في حالة جيدة ومختومة عند الاستلام.
- ❖ يتم احتساب فترة الإرجاع والاستبدال من تاريخ التسليم.
- ❖ للاستفادة من خدمات الإرجاع والاستبدال، يجب على العميل التوجه إلى أقرب فرع.
- ❖ لا يتم استرداد رسوم الشحن والرسوم الجمركية والضرائب وأي رسوم أخرى متعلقة بالشحن الدولي إلا إذا وجد عيب في التصنيع.
- ❖ لا يمكن إرجاع الطلبات الدولية أو استبدالها إلا إذا وجد عيب في التصنيع.

استبدال العناصر المعيبة

- ❖ ستقوم شركة نظرة مدا للتجارة المحدودة باستبدال الأجهزة التي بها عيب في التصنيع بعنصر مماثل خلال 3 أيام من تاريخ الشراء بناءً على الشروط التالية:
- ❖ يجب أن يكون الجهاز خاليًا من الخدوش أو علامات سوء الاستخدام.
- ❖ يجب إرجاع العبوة الأصلية مع الصندوق ودليل المستخدم والملحقات مع الجهاز.
- ❖ قد يكون التقرير الفني من مركز الخدمة المعتمد مطلوبًا قبل الاستبدال.

Warranty Policies

The original invoice is required to verify the serial number and validate the warranty period in order to benefit from warranty service, Maintaining the purchase invoice is the customer's responsibility.

Warranty Providers:

- ❖ The device's warranty is provided by the warrantor, which is the manufacturer of its official agents if the manufacturer is not available legally in the Kingdom of Saudi Arabia, and it is subjected to the warranty policies of the manufacturer, which can be found either on the product manual or the official website of the manufacturer. Customers can contact the warranty service provider directly to obtain the required service as per the rules and regulations.
- ❖ Warranty & Maintenance services provided by the warranty service are not under the responsibility of NAZRAA MADA TRADING CO LTD., This includes spare part availability, repair period, and/or quality of repair in addition to repair cost and all types of compensations or complaints. Customers can contact the warranty service provider directly in case of complaints or any other concerns.

General Warranty Policies:

- ❖ The warranty repair period takes up to 14 days for defects that are covered under warranty, where the required period to provide spare parts from the manufacturer is excluded as well Eid and official holidays.
- ❖ Warranty is provided by replacing defective spare parts in case of a factory defect and not necessarily by replacing the device or refunding its value.

Failures resulting from the following scenarios are excluded from warranty service:

- ❖ Misuse of the device or not following the proper usage instructions as provided in the device manual found inside the box or the instructions given on the product manual or the manufacturer's official website.
- ❖ Breakage, dents, or exposure to external factors such as liquids, moisture, or high heat.
- ❖ Attempts repair or maintenance process by unauthorized party that is not approved by the warrantor as well as using non-SASO certified spare parts.
- ❖ Attempting to change the default settings of devices by a technically unqualified party, as tampering with these settings may damage the device and other devices connected to it.
- ❖ For products that do not have a warranty policy described in the warranty manual or the manufacturer's website, the above conditions apply.

Returns and Exchange Policies

- ❖ To benefit from Return, Exchange, and Warranty services, an original invoice is required.

All items are subject to Return and Exchange except with the following terms:

- ❖ The item is in its original packing condition.
- ❖ Return is within 3 days and exchange is within 7 days of the date of purchase.
- ❖ The Offers item can be returned with the purchased item if the offers item is still in the original condition, otherwise its price will be deducted.
- ❖ Amounts paid are returned using the same method used when paying.
- ❖ Refunding the amount collected on behalf of 3rd parties depends solely on the service provider's Return & Exchange policies, and it requires a customer to provide the payment slip alongside the original Invoice.
- ❖ Return, Exchange, and warranty service extend within the geographical boundaries of the country in which the product was purchased.
- ❖ Service charges are non-refundable.

These additional terms and conditions are applied for online purchases

- ❖ Accepting shipment from the shipping company declares that the shipment (carton) is in good condition and is sealed upon receiving.
- ❖ The return and exchange period are calculated from the date of delivery.
- ❖ To benefit from return and exchange services, the customer must go to the nearest Branch.
- ❖ Shipping fees, Customs Duties, taxes & any other fees related to international shipping are not refundable unless found with a manufacturing defect.
- ❖ International orders are not eligible for Return and Exchange unless found to be a manufacturing defect.

Defective Items Replacement

- ❖ NAZRAA MADA TRADING CO LTD. will replace devices with a manufacturing defect with a similar item within 3 days of the purchase date based on the following conditions:
- ❖ The device must be free of scratches or signs of misuse.
- ❖ Original packing along with the box, user manuals, and accessories must be returned with the device.
- ❖ A technical report from the Authorized Service Center might be required before replacement.