



VERNA NIKAN SAVA

شرکت بین المللی ورنای نیکان ساوا

شماره ثبت: ۵۲۲۴۴۷

شرکت بین المللی فناوری ورنای نیکان ساوا

دستورالعمل ارائه خدمات گارانتی و منشور حقوق مشتریان

تکریم ارباب رجوع: شرکت بین المللی فناوری ورنای نیکان ساوا مفتخر است با شفاف سازی تعهدات خود و شیوه نامه پرداخت خسارات به شرح مفاد ذیل از حقوق مصرف کنندگان صیانت نماید و کارکنان شرکت همواره در تلاش هستند تا با تکریم ارباب رجوع حضوری و تلفنی سطح کیفی ارائه خدمات شرکت را ارتقاء نمایند.

• تعهدات

❖ کلیه محصولات وارداتی توسط شرکت بین المللی فناوری ورنای نیکان ساوا از مبادی قانونی و با پرداخت تعرفه های قانونی وارد کشور شده اند و مطابق قوانین سازمان حمایت از حقوق مصرف کنندگان و مشروط به رعایت مفاد عمومی و اختصاصی گارانتی مندرج بر روی کارت گارانتی و کتابچه را هنمای استفاده از محصول، شامل 18 ماه ضمانت و 5 سال خدمات پس از فروش از تاریخ درج شده بر روی کارت گارانتی می باشند.

❖ مشتری می بایست در هنگام خرید محصول از طریق یکی از روشهای ذیل اقدام به استعلام اصالت گارانتی دستگاه نماید و جهت رجیستر دستگاه خود، کد فعالسازی درج شده روی کارت گارانتی را به یکی از روشهای موجود بر روی سامانه همتا ثبت نماید.

❖ در صورت عدم فعالسازی دستگاه بر روی سامانه همتا پس از یک ماه، دستگاه بصورت خودکار توسط سامانه همتا از سرویس خارج خواهد شد و مسئولیت آن بر عهده مشتری می باشد، شارژر و لوازم جانبی محصولات شامل ضمانت نمی باشند.

❖ در مواردیکه دستگاه به تشخیص کارشناسان پذیرش دارای هر گونه ایراد نرم افزاری به جز موارد ناقص گارانتی باشد ظرف سه ساعت رفع عیب و تحویل مشتری می گردد. ❖ اگر دستگاه دارای هرگونه ایراد سخت افزاری به جز موارد ناقص گارانتی باشد ظرف 1 الی 3 روز تعمیر و تحویل مشتری می گردد.

❖ کلیه نرم افزارهای اصلی و ضروری جهت فعالسازی گارانتی دستگاه بصورت رایگان در گوشی نصب گردیده است و هیچ نیازی به پرداخت وجه اضافی به فروشنده نمی باشد.

❖ کلیه بروزرسانی های رسمی و اطلاعیه های مربوط به محصولات و هر نوع فراخوان رسمی از سوی شرکت فقط از سایت رسمی شرکت به آدرس <http://sawatel.com> صورت خواهد پذیرفت.

❖ شرکت بین المللی فناوری ورنای نیکان ساوا هیچ گونه تعهدی در راستای حفظ اطلاعات و محتوای داخلی گوشی و یا تهیه پشتیبان از اطلاعات مشتری نداشته و کلیه دستگاه ها در هنگام مراجعه به مرکز خدمات بروز رسانی و به حالت کارخانه باز می گردند.

• خسارت

❖ در مواردی که محصول دارای ایراد سخت افزاری ناشی از تولید باشد و مشتری ظرف 7 روز از تاریخ فاکتور معتبر دستگاه را به مرکز خدمات ارائه دهد مشروط به تأیید کارشناس فنی و طبق سایر ضوابط گارانتی و ملاحظات شرکت دستگاه تعویض می گردد.

❖ در صورتی که دستگاه دارای گارانتی ، به دلیل عدم تأمین قطعه یدکی بیش از 7 روز کاری در مرکز خدمات باقی بماند ، تا زمان آماده شدن دستگاه مشتری ، به ازای هر روز تأخیر در ایفای تعهدات به میزان 4 روزبه مدت گارانتی محصول اضافه و در سامانه خدمات پس از فروش ثبت خواهد گردید.

❖ در صورتی که دستگاه مشتری در مرکز خدمات و نمایندگی های این شرکت دچار آسیب گردد ، شرکت بین المللی فناوری ورنایکان ساوا مکلف به جبران خسارت و جلب رضایت مشتری ، متناسب با خسارت وارده می باشد.

❖ در مواردی که دستگاه مشتری به دلایل بروز حوادث غیر مترقبه در مرکز خدمات باقی بماند به ازای همان مقدار از زمان از دست رفته به گارانتی دستگاه مشتری اضافه خواهد شد.

• سلب تعهدات

در مواردی که دستگاه به تشخیص کارشناسان پذیرش یا واحد فنی به هر دلیل دچار آسیب و صدمات ناشی از موارد ذیل گردد ، گارانتی دستگاه از اعتبار خارج و هر گونه خدمات در راستای تعمیر دستگاه مستلزم تکمیل فرمهای مربوطه و تقبل هزینه تخمینی اولیه خواهد بود.

ضمانت نامه محصول در شرایط زیر از درجه اعتبار ساقط است :

❖ استفاده ، نگهداری ناصحیح و مغایر با دستور العمل های کتابچه محصول و یا هرگونه تغییر و خارج ساختن محصول از شکل عادی

❖ خرابی در اثر استفاده از هرگونه باتری و لوازم جانبی تایید نشده از سوی شرکت

❖ اقدام به دستکاری ، تعمیر و یا هرگونه تغییر در محصول توسط افراد غیر مجاز

❖ هر نوع ضربه خوردگی ، فشار ، حرارت ، برخورد با اشیاء تیز و هرگونه تماس با مایعات و رطوبت

❖ تغییر یا مخدوش نمودن شماره سریال روی جعبه محصول و دستگاه

❖ نصب هرگونه بد افزار یا اپلیکیشن که مورد تایید کمپانی سازنده و شرکت بین المللی فناوری ورنایکان ساوا نباشد و منجر به آسیب دستگاه گردد.

❖ همچنین با توجه به اینکه استفاده از امکانات امنیتی تلفن همراه اعم از (اکانت گذاری شخصی ، رمز گذاری چهره ،

اثر انگشت ، پین) در زمان فعالسازی صرفاً بر اساس مطالعه و قبول شرایط و ضوابط و ارائه رمز و ایمیل پشتیبان توسط کاربر صورت می گیرد ، لذا این موضوع تحت خدمات گارانتی نمی باشد و شرکت بین المللی فناوری ورنایکان ساوا مسئولیتی در این خصوص ندارد . بنابراین بازگشایی مجدد موارد امنیتی در صورت فراموشی کاربر یا اختلال در سیستم امنیتی صرفاً از طریق اطلاعات ارائه شده کاربر در زمان فعالسازی ممکن خواهد بود.

* نظرسنجی و رسیدگی به شکایات : عبارت است از بررسی و تحلیل نقطه نظرات مشتریان و رسیدگی به انتقادات یا شکایات آنها در راستای ارتقاء سطح کمی و کیفی خدمات ارائه شده

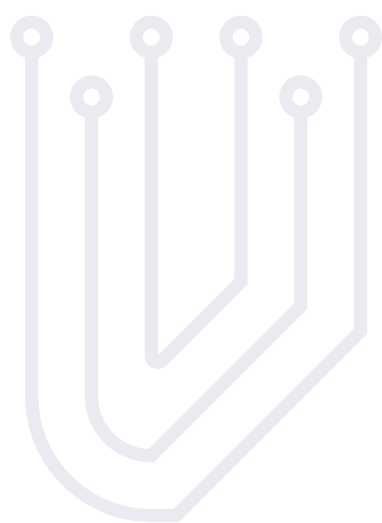
* مبادی ورودی نظرسنجی :

❖ دعوت مشتری به تکمیل فرم کاغذی نظرسنجی در زمان مراجعه به شرکت و همزمان با دریافت خدمات

❖ استفاده مشتری از خدمات کیوسک مستقر در واحد پذیرش مرکز خدمات و ارائه نظرات ، انتقادات و شکایات احتمالی خود و ثبت آن

❖ تکمیل فرم نظرسنجی یا انتقادات و شکایات موجود در بخش نظرسنجی و شکایات سایت شرکت و ارسال آن

❖ تماسهای مستمر تلفنی با مشتریان توسط واحد مرکز تماس امور مشتریان و دریافت نظرات و شکایات احتمالی



VERNA NIKAN SAVA

شرکت بین المللی ورنایکان ساوا

شماره ثبت : ۵۳۲۴۴۷