

سياسة وألية الاستبدال والإسترجاع

وفق التعميم الوزاري الصادر عن إدارة حماية المستهلك رقم: (3) لسنة: 2016

عزيزي المستهلك الكرمي،،،

- بداية وجب التأكيد على التزامنا بإرجاع ثمن السلعة في حال تعذر الاستبدال بسلمة ماثلة.
- من أجل الإستبدال والإسترجاع نوصي بأهمية الإحتفاظ بـ"فاتورة الشراء"
- تُطبق سياسة الإستبدال والإسترجاع في حالات العيب في السلعة، عدم مطابقة المواصفات القياسية المقررة، السلعة مخالفة للغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله. تفصيله كالاتي:
 - في حال إكتشاف عيب في الجهاز من شأنه التأثير على صحّة وسلامة المستهلك.
 - حال إكتشاف عدم مطابقة الجهاز للمواصفات القياسية المعتمدة.
 - في حال قامت الشركة بإصلاح العيب المتكرر لنفس العطل خلال محاولتين للجهاز تحت الضمان، وتكرر حدوث العيب نفسه للمرة الثالثة في غضون ثلاثة أشهر من تاريخ آخر عملية إصلاح. يحقّ للمستهلك الإختيار بين إستبدال جهاز المكيف العيب أو إرجاعه مع إسترداد القمّة التي تمّ سدادها، مع الأخذ بعين الإعتبار طبيعة الجهاز ونوع العيب والمدة الزمنية التي إنتفع خلالها المستهلك به وقية الإهلاك نتيجة الإستخدام.
 - يحقّ للمستهلك إرجاع الجهاز المبيع في حال لم يؤدّ الغرض الذي تمّ التعاقد عليه من أجله.
 - يحتفظ المستهلك لنفسه بالحق في إقتضاء تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق به وبأمواله جراء شراء أو إستخدام الجهاز أو تلقي الخدمات وفق القوانين المعمول بها بدولة قطر.
- في حال الإخفاق في تصليح السلعة أو إيجاد سلعة بديلة صالحة للإستعمال أو تعذّر الإستبدال، يتمّ إعادة قيمة السلعة أو فرق السعر إلى المستهلك الكرمي.
- مدة تصليح وصيانة المنتج الخاضع لأحكام الضمان: خمسة عشر يوماً من تاريخ تسليمه لإدارة مركز الصيانة، و في حال تجاوز هذه المدة، يقوم المزود بإستبدال المنتج بأخر.
- تخضع آلية إرجاع المبالغ المدفوعة لمقتضيات التعميم الوزاري المنوه عنه أعلاه، كالاتي:
 - في حال الشراء بـ"بطاقة الإئتمان" = يتمّ إرجاع المبالغ المدفوعة إلى نفس حساب البطاقة.
 - في حال الشراء بـ"الشيك" = يتمّ إرجاع المبلغ في حال صرفه بشيك أو نقداً.
 - في حال الشراء بـ"تقداً" = يتمّ إرجاع المبلغ المدفوع تقداً.
 - في حال الشراء بـ"بطاقة الخصم "ATM" = يتمّ إرجاع المبلغ المدفوع تقداً.
- وفقاً لمبادئ حسن النية، يرضخ المزود من تلقاء نفسه للمستهلك الكرمي صلاحية إرجاع السلعة دون الحاجة إلى ذكر الأسباب خلال أربع وعشرين ساعة من تاريخ الشراء، شريطة المحافظة على الجهاز بالشكل الذي يُعاد بيعه، كما نرضخ صلاحية إستبدال السلعة بأخرى أعلى أو أقل مقدرة خلال ثلاث أيام من تاريخ الشراء، شريطة عدم التركيب، وألا يكون قد تمّ إستخدامها أو إتلاف أو فقدان تغليفها الأصلي، بالإضافة إلى المحافظة على كُتيب التشغيل وسائر الملحقات وجهاز التحكم وغيره. تفصيلاً للقاعدة الأصولية لاضرر ولا ضرار.

شروط وأحكام الضمان

وفق التعميم الوزاري الصادر عن إدارة حماية المستهلك رقم: (2) لسنة: 2017

حالات إلغاء الضمان

أحكام الضمان :

- يكون الضمان مكتوباً وباللغة العربية، إلى جانب لغة أجنبية.
- يسري الضمان بداية من التشغيل الفعلي للجهاز، أو حسب اتفاق الطرفين بآية وسيلة تترك أثراً يبيّن الرجوع إليه.
- يضمّن المزود جهاز التكييف في السنة الأولى ضماناً شاملاً، ويشمل الضمان قطع الغيار المستبدلة وأجور العمل وغير ذلك من المصاريف الضرورية للإصلاح.
- يكون ضمان الضاغط (الكبريسور) لمدة لا تقل عن خمس سنوات، ويشمل الضمان خلال كامل الفترة المشار إليها سعر استبدال الضاغط (الكبريسور) وأجرة اليد العاملة وقيمة المواد اللازمة لتغييره (بما فيها غاز شحن الضاغط) وآية مصاريف أخرى ضرورية.
- يتمتّع المستهلك بضمان غير محدد المدة في حال إكتشاف عيب تصنيعي في المكيف يستوجب استدعاء الجهاز.
- يضمّن المزود مطابقة الملحقات الخارجية للجهاز للمواصفات القياسية المقررة.
- لا يتحمّل المستهلك آية أعباء مالية في حال وجود عيب مصنعي في الجهاز أو في الأجزاء الخارجية التي تمّ تركيبها من قبل المزود.
- يتمدّد ضمان الكبريسور في حال استبداله (6 أشهر) إضافية أو إلى غاية انتهاء ضمان الجهاز أياً بعد.
- يلتزم المزود بإرجاع السلعة مع رد قيمتها أو إبدالها أو إصلاحها بدون مقابل في حال إكتشاف عيب فيها أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو الغرض الذي تمّ التعاقد عليها من أجله.

البيانات المحددة الخاصّة بالجهاز

وفق التعميم الوزاري الصادر عن إدارة حماية المستهلك رقم: (2) لسنة: 2017

العلامة التجارية للجهاز:	بجسب ما هو مدون بصدر الفاتورة.
طاقة الجهاز:	بجسب ما هو مدون بصدر الفاتورة.
المساحة التبريدية للتبريد:	بجسب ما هو مدون بصدر الفاتورة.
قدرة الكفاءة من الطاقة:	بجسب ما هو مدون بصدر الفاتورة.
السعر:	بجسب ما هو مدون بصدر الفاتورة.
العمر الافتراضي للجهاز:	بجسب أحكام الضمان.
بلد التصنيع:	تراعي البيانات الواردة بصدر الصفحة (خانة إسم الجهاز / الوصف).
بلد صنع قطع الغيار:	
بلد التجميع:	
المخاطر التي ترتّب عن الإستعمال الخاطئ للجهاز:	يراجع كتيب التشغيل المرفق بالجهاز
تاريخ شراء الجهاز / الأهمزة:	بجسب ما هو مدون بصدر الفاتورة.
ميعاد التسليم:	يراجع الحق على صدر الفاتورة
الرقم التسلسلي:	ملصق على بطاقة الضمان / تقرير التركيب.

شروط وأحكام عامّة - إخلاء المسؤولية :

- يصل علوّ التركيب المتفق عليه وفق قواعد الأمن والسلامة وبجسب أصول الصنعة إلى : "3 أمتار"، وأني طلب تركيب يزيد عن هذا العلو (3.0 أمتار) فيقع عبءه على عاتق المستهلك كتحمل التكاليف الإضافية أو توفير التجهيزات اللازمة مثل الشفلات أو الأوناش وخلافه وتأمين الوصول إلى منطقة التركيب أو إلى الجهاز في حال التركيب أو الصيانة مع مراعاة قواعد الأمن والسلامة وتما تسهل قيام الفنيين بالمهمة المنوطة بهم.
- أعمال الكهرباء، السباكة، البناء، الخمر أو أي من الأعمال المدنية الأخرى ليست من إختصاص "المزود" وهي خارج نطاق تخصصه، وتشمل أيضاً على سبيل المثال لا الحصر أعمال إزالة البديكرات (الأسقف المستعارة) أو ديكور المطابخ ...
- تمديد المواسير النحاسية يكون على حساب المزود ويحدّد أقصاه خمسة أمتار عن كلّ جهاز، على أن يتمّ تحميل المستهلك آية أجزاء إضافية بمعدّل خمسة وسبعون ريالاً فقطراً عن كلّ متر إضافي.
- أسعار الخدمات المنزلية متوفرة لدى الفنيين وقد تمّ التنبيه عليهم بإشهارها للمستهلك الكرمي قبل الشروع في إنجاز آية أعمال، كما يمكنك الإطلاع عليها بمعارضنا وهي معلقة في مكان بارز و واضح.
- يتمّ المستهلك بصحّة كافة البيانات المقدّمة منه بالفاتورة وببطاقة الضمان. والرسائل النصية القصيرة وسيلة من وسائل التبليغ.
- يجوز للمزود تعليق التوريد أو التسليم أو التركيب أو التشغيل، ووقف أي بضاعة أثناء نقلها أو إنهاء العقد بموجب إشعار كتابي أو عن طريق البريد الإلكتروني إلى المستهلك الكرمي في حال مخالفة الأخير للالتزامات الواردة في الاتفاق المبرم فيها بينما أو أصبح المستهلك غير قادر على سداد ديونه وقت استحقاقها أو إعلان التصفية والإفلاس أو تمسره مالياً أو تعيين حارس قضائي أو حجز على جزء من أملاكه، وبمجرد إنهاء هذا الاتفاق، يلتزم المستهلك بالسداد الفوري لكافة المبالغ المستحقة عليه (حتى قبل تاريخ الاستحقاق، ولن يكون المزود ملزماً بتوريد السلعة إليه أو تحكيته من باقي الخدمات وقد أقرّ المستهلك بأنّ الديون الناشئة عن هذه المعاملة هي ديون بمنزلة.
- بخصوص تعاقبات التكييف المركزي: يتمّ الإحتكام إلى شروط وأحكام بنود العقد باعتباره شرعية المتعاقدين نظراً لطبيعة أعمال التكييف المركزي الخاصّة، وتما لا يتعارض و القوانين المعمول بها داخل دولة قطر.
- يتمّ التأكيد على أنّه تظلّ الذمّة المالية للمستهلك مدينة للمزود عن آية معاملات سابقة تمتّ فيها بينهما لم تُسدّد بعد، وبموجب يعطى المستهلك للمزود حقّ إستخلاصها عن طريق إقطاعها من آية مبالغ يُسلمها له لاحقاً عن معاملات جديدة، ولا تترأّ ذمّة المستهلك منها إلا إذا أُخلى المزود طرف المستهلك صراحةً بمسند كتابي، ولا تسقط بالتقادم وتعتبر ديناً ممتازاً.
- تمّ الحرص ما أمكن على توليف الشروط والأحكام وآلية الضمان وشروط الإسترجاع والإستبدال وفق التعميم الوزاري والقوانين ذات الصلة بحماية المستهلك، وعليه تؤكد التزامنا بالصوص التشريعية والقوانين المنظمة بدولة قطر. كما ونُغري أحكام القوّة القاهرة.
- لمزيد من المعلومات ولإقتراحاتكم، أو في حال وجود اعتراض على مضمين هذه الوثيقة يرجى التواصل معنا على الفاكس رقم: 44505017 +974، هاتف رقم: 40412222 +974، أو عبر بريدنا الإلكتروني: info@altaadhad.com، أو بتبديل تطبيقنا "التعاقد" / "AI Ta'adhad" من على المنابر الإلكترونية أبل ستور وغوغل بلاي الخاص بحسب هواتفكم الذكيّة، أو من خلال زيارتنا بيقع الشركة الكائن على العنوان الوطني التالي: المنطقة: 40 - الشارع: 250 - المبنى: 440، أو مراسلتنا بريداً على: ص.ب: 11764 - اللوحة - دولة قطر.

مع تحيات شركة مجموعة التعاقد للتجارة والمقاولات ذ.م.م، الوكيل التجاري لهيئات HOMMER وGree داخل دولة قطر.

التوقيع: X

الإسم:

رقم البطاقة الشخصية:

رقم الهاتف/ الجوال:

" مجرد الحيازة أو التوقيع على هذا المستند وعدم الإعتراض على ما جاء به من إقرار وشروط وأحكام عامّة وإخلاء طرف، كناية خلال أجل أقصاه أسبوع من تاريخ وقوع عملية البيع المثبتة بهذا المستند، يعدّ بمثابة الإقرار الصريح بالقراءة والإستيعاب والقبول بمضمينها الموجبة للتعاقد وفق النظم والقوانين المعمول بها"

تخضع جميع الشروط والأحكام لمقتضيات القانون رقم: (8) لعام 2008 بشأن حماية المستهلك وللأحكام الواردة بلاخته التنفيذية وكذا سائر التعميم الوزاري ذات الصلة بحماية المستهلك .

تنبیه: