

سياسة و شروط أحكام تقديم خدمات الصيانة

ضمان المنتج والعمر الافتراضي

- 1 نطاق تغطية الضمان: يسري هذا الضمان على المنتجات التي تتعامل بها شركة الرزقوق للأجهزة المنزلية المباعة بشكل مباشر والمسؤولة عنها أو من خلال عملائها داخل حدود المملكة العربية السعودية فقط.
- 2 فترة الضمان للأجهزة هي حسب ما هو موضح بالجدول أدناه والذي يحدد فترة الضمان لكل جهاز وقطع الغيار غير المشمولة وفترة توفير قطع الغيار (العمر الافتراضي) للجهاز، علماً أنّ غسيل أو تنظيف الأجهزة ليس مشمولاً بالضمان.
- 3 تحتسب فترة الضمان من تاريخ شراء الجهاز والموضح بفاتورة الشراء.
- 4 الضمان يعني إصلاح الجهاز وليس إستبداله، للشركة الحق في الإصلاح أو إتخاذ الاجراء المناسب للأجهزة التي خارج الضمان أو داخل الضمان ويشمل ذلك أيضاً الأجهزة المباعة حديثاً.
- 5 عند طلب الصيانة لجهازٍ داخل الضمان يجب تقديم فاتورة الشراء الالكترونية مختومة أو تحتوي QR (الفاتورة الاصلية).
- 6 الضمان على الكمبروسور بعد إنتهاء السنة الثانية في حالة) المكيفات/الثلاجات/الفريزرزات) يقتصر فقط على تغييرالكمبروسور كقطعة غيار ولا يشمل هذا الضمان بأي حالٍ من الأحوال أجور العمالة أو قيمة المواد اللازمة لتغيير الكمبروسور او اي تكاليف أخرى.
- 7 الضمان على الموتور الإنفرتر بعد إنتهاء السنة الثانية في حالة) الغسالات وغسالات الصحون) يقتصر فقط على تغييرالموتور كقطعة غيار ولا يشمل هذا الضمان بأي حالٍ من الأحوال أجور العمالة أو قيمة المواد اللازمة لتغيير الموتور أو أي تكاليف أخرى.
- 8 عند طلب خدمة الصيانة يرجى التواصل على الوتس آب بالرقم الموحد 920004111 لكل مدن المملكة. كما يمكن للعميل الحجز عبر التطبيق Zagzoog care.
- 9 لإستقبال الملاحظات والمقترحات يمكنكم الإتصال بالرقم المجاني 8001000717 أو عن طريق قنوات التواصل عبر موقع الشركة www.zagzoog.com.
- 10 للعميل الحق في معاينة القطعة المستبدلة تحت بند إضمان للجهاز وتظل أحقيتها وملكيّتها للشركة، ولا يحق له أخذ قطع الغيار التي بالضمان لآجل اصلاح الجهاز خارج الشركة، أما القطع التي تم إستبدالها خارج الضمان فيتم تسليمها للعميل إلا إذا كانت مقيّدة ومحظورة بيئياً فسوف تقوم الشركة بمهام التصرف فيها.
- 11 في حال الجهاز خارج ضمان السنتان وكانت المسافة أكثر من 100 كيلو من مركز الصيانة يتم فرض رسوم أجور الطريق.
- 12 على العميل إحضار الجهاز الى أقرب مركز صيانة لعدم وجود طريق بري آمن للوصول الى منزل العميل أو لصعوبة الوصول إليه أو المسافة أكثر من 400 كيلومتر.
- 13 في حال إنتهاء الضمان تتمّ عملية خدمة الصيانة بمقابل مالي وسوف يتم اشعار العميل بكأفة أجور الخدمة مسبقاً (أجور كشفية – أجور عمالة – قيمة قطع الغيار) وما يتطلب أثناء عملية الإصلاح، ويحق للشركة تحصيل أجور الخدمة مسبقاً قبل أعمال الصيانة أو لاحقاً بعد إنتهاء أعمال الصيانة فوراً، وضمان الاصلاح مدته 30 يوماً فقط من تحرير الفاتورة على أعمال الصيانة وقطع الغيار التي تمّت على نفس العطل فقط، (علماً أنّ أجور الكشفية تخصم من أجور العمالة في حال الإصلاح، وغير مستردة في حال عدم الإصلاح).
- 14 أيّ تجهيزات إضافية كالسقالات أو الرافعات وخلافه وتأمين الوصول للجهاز بطرق آمنة تتوافق مع وسائل الأمن والسلامة وذلك لتسهيل قيام الفنيين بصيانة الجهاز تقع على مسؤولية العميل سواء كان الجهاز داخل الضمان أو خارج الضمان ويشمل هذا على سبيل المثال لا الحصر كأعمال إزالة الديكورات (الأسقف المستعارة) أو ديكورات المطابخ وخلافه.
- 15 في حال تركيب الأجهزة كان من طرف آخر ومخالفاً لدليل التركيب والتشغيل ومواصفات الجهاز عليه يتم الرجوع الى الجهة المنفذة أو دفع مقابل مالي لتعديل التركيب في حال إمكانية عمل ذلك.
- 16 الشركة غير مسؤولة في حال عدم إستلام الجهاز بعد إتمام الصيانة ب 30 يوم من اشعار العميل عبر الوسائل المتاحة، ويحق للشركة إتخاذ الاجراء المناسب بإتلاف الجهاز.
- 17 الهدايا (صفر القيمة بفاتورة الشراء) يشملها ضمان الإصلاح فقط وذلك عندما يكون ممكناً ولا يوجد لها الاستبدال أو الإهلاك.
- 18 الخدمة المقدمة من الشركة هي صيانة منزلية الآ إذا رأى الفني المختص بضرورة سحب الجهاز الى مركز الصيانة لعمل ما يلزم، كما أنّ بعض الأجهزة المستثناة من الصيانة المنزلية يتم إحضارها الى مركز الصيانة من قبل العميل لصيانتها ويتم إشعار العميل بذلك أثناء عملية حجز الموعد أو من خلال الحجز الآلي عبر التطبيق Zagzoog care.
- 19 في حال تعدّد الاصلاح بالضمان أو الإستبدال لنفس الموديل، للشركة الحق في إتخاذ الاجراء المناسب بخضم مبلغ عادل من قيمة فاتورة الشراء مقابل إستخدام العميل للجهاز ورد باقي المبلغ له، أمّا في حال الجهاز خارج الضمان ولم يتجاوز العمر الافتراضي المحدد للخدمة وتعدّر الإصلاح، للشركة الحق في إتخاذ الاجراء المناسب بخضم مبلغ عادلٍ من قيمة فاتورة الشراء مقابل إستخدام العميل للجهاز ورد باقي المبلغ له، لا يحق للعميل المطالبة بالإصلاح أو إجراء آخر في حال جهاز العميل تجاوز العمر الافتراضي.
- 20 للشركة الحق في إستحداث سياسات لشروط الضمان دون إشعارٍ مسبق وتظهر الإستحداثات من خلال QR أو الموقع الإلكتروني.
- 21 الشركة غير مسئولة عن الأضرار التي تحدث للمستهلك أو الممتلكات أو الجهاز نتيجة الاستخدام غير الأمثل، خلاف تعليمات كتيب التشغيل.
- 22 تشترط الشركة باستخدام منظم الغاز المعد للإستخدام المنزلي لضغط الغاز 50 مللي بار (ثابت المعيار) حسب دليل التشغيل لجميع أفران الغاز وذلك حفاظاً على سلامة المستخدم.
- 23 تشترط الشركة بتركيب الأجهزة على (قاطع/مفتاح/مقبس) مخصص للجهاز فقط ويكون قطر سلك الكهرباء مناسب للجهاز حسب كتيب الإستخدام والتشغيل وذلك حفاظاً على سلامة المستخدم.
- 24 في حالة إستلام الأجهزة وكان الجهاز لا يعمل (مشكلة كهربائية) يتم تقييم مشكلة الجهاز بعد تشغيله وإذا تم تشغيل الجهاز وتبين بعدها أنه يوجد عطل أخر فان الشركة غير مسؤولة عن الأعطال التي بالجهاز حيث أن هذه تعتبر هي حالة الجهاز عند استلامه.
- 25 عند استلام الأجهزة بالورشة، يخضع الجهاز لفحص دقيق لتحديد أي أعطال أو أضرار، حيث أن بعض الأعطال أو الكسور قد لا تكون ظاهرة عند الفحص البصري الأولي، وتتطلب تشغيل الجهاز لاكتشافها ولا تتحمل الشركة أي اعطال لم يتم ذكرها عند إستلام الجهاز وبناء عليه يتم إبلاغ العميل بتحمل جميع تكاليف الإصلاح.
- 26 في حال عدم إمكانية إصلاح الجهاز لا يحق للعميل المطالبة بإرجاع الجهاز الى حالته السابقة ويتم رد الرسوم المدفوعة في حال أن الجهاز خارج الضمان مع خصم قيمة الكشفية.

يعتبر هذا الضمان لاغياً ويتحمل العميل كامل التكاليف في حال إمكانية الإصلاح عند ظهور أيّ من الحالات التالية:

- * إستخدام الغاز المركزي ومنظّماته في الأفران المنزلية.
- * إستخدام الأجهزة المنزلية للأغراض التجارية.
- * الكسر والإهمال أو تغيير لون الجهاز نتيجة سوء الاستخدام.
- * الأضرار الناتجة عن سوء النقل والتحميل والتخزين بواسطة المشتري.
- * تركيب الجهاز بما يخالف الطريقة الموضحة في كتيب التركيب.
- * الأعطال الناتجة عن الاستخدام غير المطابق لدليل التشغيل.
- * الأعطال التي تنتج عن تردد التيار الكهربّي أو نتيجة استخدام مولد كهربي يخالف مواصفات الجهاز.
- * الأعطال الناتجة عن الأمطار أو الصواعق أو الحرائق أو الفيضانات أو ما شابه ذلك من الكوارث الطبيعية.
- * الأعطال الناتجة عن تركيب الأجهزة في دورات المياه ووصول الرطوبة ودخول المياه في الأجهزة (الغسالات والنشافات وغسالات الصحون).
- * صيانة الجهاز من طرف آخر غير مصرح له بذلك من قبل الوكيل.
- * تعديل لوحة بيانات الجهاز أو إلزالتها أو إدخال أي تعديلات بالجهاز.
- * الصدأ بهيكل الجهاز نتيجة التعرض لعوامل أدت إلى ذلك كالرطوبة والمنظفات الكيميائية وخلافه.

جدول لجميع الأجهزة وفترات الضمان

م	نوع الجهاز	فترات الضمان	غير المشمول بالضمان	عمر الجهاز الافتراضي(سنة)
1	موقد طهي (جليم غاز ويرلبول - مابي)	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	الفونيات - المفاتيح - جلدة الباب - الشبك - الإكسسوار - اللمبة - غطاء شعلة غاز - الصواني الداخلية - الصحون - السراميك - باب الفرن وملحقاته - الأرجل	5
2	بلت إن (فرن - سطح) (جليم جاز - ويربول)	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	الفونيات - المفاتيح - جلدة الباب - الشبك - الإكسسوار - اللمبة - غطاء شعلة غاز - الصواني الداخلية - الصحون - السراميك - باب الفرن وملحقاته - الأرجل	4
3	ميكرويف أو فرن صغير	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	المفاتيح - الصحون - السراميك - باب الفرن - الإكسسوار	3
4	شفاط	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	الفلاتر - لمبة - الإكسسوار	3
5	مكيفات جنرال(عادي - إنفرتر)	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار) خمس سنوات للكمبروسر العادي - 10 سنوات للكمبروسر الإنفرتر	غسيل الجهاز - الهيكل الخارجي - الوجه - الفلتر - المفاتيح - الأجزاء البلاستيكية - الريموت	5
6	مكيفات هابسنس او ويرلبول او زيترست	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار) خمس سنوات للكمبروسر	غسيل الجهاز - الهيكل الخارجي - الوجه - الفلتر - المفاتيح - الأجزاء البلاستيكية - الريموت	5
7	ثلاجات وفريزرزات	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار) خمس سنوات للكمبروسر	الأرفف و الادراج - الإكسسوار - الإضاءة الداخلية - جلدة الباب - يد الباب - الأرجل - مفضلات الباب	5
8	البرادات	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار) سنتان للكمبروسر	الحنفية - الأجزاء البلاستيكية	3
9	غسالات و نشافات ويرلبول	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار) عشر سنوات للموتور الإنفرتر	خرطوم إمداد مياه - خرطوم التصريف - المفاتيح - الإكسسوار - الفلتر- الباب - جلدة الباب - الهيكل الخارجي - الأرجل	5
10	غسالات ونشافات هابسنس ومابي و زيترست	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	خرطوم إمداد مياه - خرطوم التصريف - المفاتيح - الإكسسوار - الفلتر- الباب - جلدة الباب - الهيكل الخارجي - الأرجل	4
11	غسالات صحون ويرلبول	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	خرطوم إمداد مياه - خرطوم التصريف - المفاتيح - الإكسسوار - الفلتر- الباب - جلدة الباب - السلة - الرشاشات - الهيكل الخارجي - الأرجل	5
12	غسالات صحون هابسنس أو زيترست	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	خرطوم إمداد مياه - خرطوم التصريف - المفاتيح - الإكسسوار - الفلتر- الباب - جلدة الباب - السلة - الرشاشات - الهيكل الخارجي - الأرجل	4
13	غسالات حوضين زيترست	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	خرطوم إمداد مياه - خرطوم التصريف - المفاتيح - الإكسسوار - الباب - الهيكل الخارجي - الأرجل	3
14	شاشات	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	القاعدة - الشاشة المكسورة - المفاتيح - الاكسسوار - الريموت - الملحقات - الإكسسوارات - الهيكل الخارجي	3
15	منتجات كيتشن أيد	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	البطارية - الفلاتر - الملحقات - الاكسسوارات - الهيكل الخارجي - الملحقات - الإكسسوارات - الهيكل الخارجي	3
16	المكانس	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	الملحقات - الإكسسوارات - الهيكل الخارجي	2
17	غلاية مياه	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	الملحقات - الإكسسوارات - الهيكل الخارجي - الجلدة	2
18	محمصة خبز	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	الملحقات - الإكسسوارات - الهيكل الخارجي	2
19	قدر ضغط أو طهي زيترست	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	الملحقات - الإكسسوارات - الهيكل الخارجي	2
20	خلّاط زيترست	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	الملحقات - الإكسسوارات - الهيكل الخارجي	2
21	مطحنة زيترست	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	الملحقات - الإكسسوارات - الهيكل الخارجي	2
22	محضر طعام	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	الملحقات - الإكسسوارات - الهيكل الخارجي	2
23	قشارة خضار	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	الملحقات - الإكسسوارات - الهيكل الخارجي	2
24	عجانة هابسنس	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	الملحقات - الإكسسوارات - الهيكل الخارجي	2
25	منقي هواء هابسنس	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	الملحقات - الإكسسوارات - الهيكل الخارجي	2
26	ماكينة تفهيت طعام ويربول	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	الملحقات - الإكسسوارات - الهيكل الخارجي	2
27	مكواة زيترست	سنتان بالكامل (عمالة وقطع غيار)	الملحقات - الإكسسوارات - الهيكل الخارجي	2