

تعهدات SLA



انتخاب الکترونیک
Entekhab Electronic

۱- یک ماه تعویض محصول یا عودت وجه بدون قید و شرط

ضمانت ۳۰ روز تعویض یا عودت وجه محصول از زمان فروش به مصرف‌کنندگان عزیز این امکان را می‌دهد تا هر زمان از این دوره که احساس کنند محصول انتظاراتشان را برآورده نمی‌کند حق عودت وجه یا تعویض آن با محصول دیگر محفوظ می‌گردد.

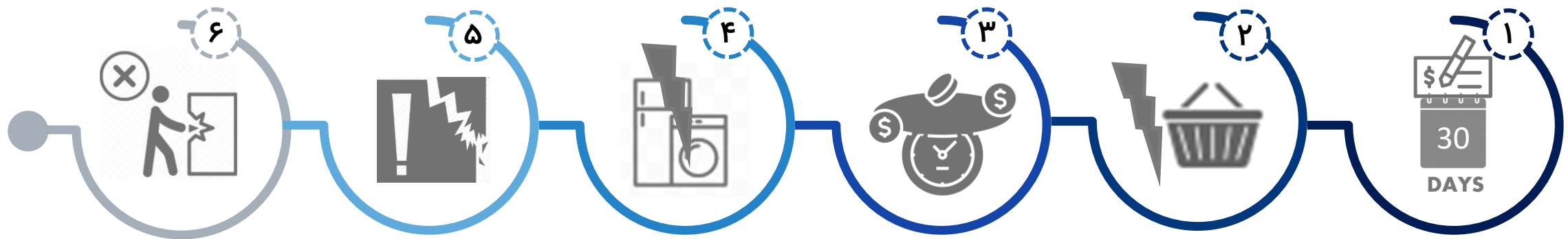
نکات قابل توجه:

۱. بازه ۳۰ روزه از تاریخ فاکتور فروش ملاک محاسبه است و ارائه اصل فاکتور فروش، الزامی است.
۲. ثبت سفارش و فروش اشتباه شامل این طرح نمی‌شود.
۳. امکان عودت وجه برای خرید اقساطی امکانپذیر نیست.

۴. دستگاه نباید توسط مصرف‌کننده دچار آسیب شده باشد.

۵. اطلاعات روی محصول نباید مخدوش شده باشد.

۶. در صورت درخواست عودت محصول بازنشده بسته‌بندی محصول نباید آسیب دیده باشد.

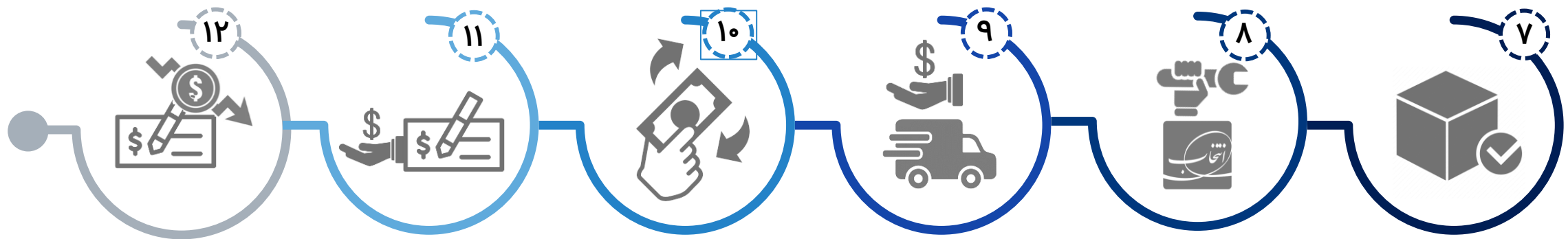


(ادامه از صفحه قبل) یک ماه تعویض محصول یا عودت وجه بدون قیدوشرط

نکات قابل توجه:

7. در فرآیند تعویض بی قیدوشرط، محصول باید در بسته بندی و به همراه متعلقات عودت گردد.
8. بازکردن بسته بندی، نصب و راه اندازی دستگاه باید توسط سرویسکار مجاز شرکت انتخاب سرویس انجام شده باشد.
9. هزینه حمل و نقل عودت محصول، در صورت درخواست مصرف کننده، به عهده ایشان است.

10. مابه التفاوت تغییر مدل محصول بر اساس قیمت درب کارخانه محاسبه می گردد.
(تغییر مدل در شرایط نادر و در صورت عدم وجود عین محصول مقدور است).
11. عودت وجه بر اساس قیمت فاکتور فروش مصرف کننده انجام می شود و ارائه اصل فاکتور فروش الزامی است.
12. مبلغ جشنواره (پرداخت شده) از مبلغ فاکتور فروش کسر می گردد.



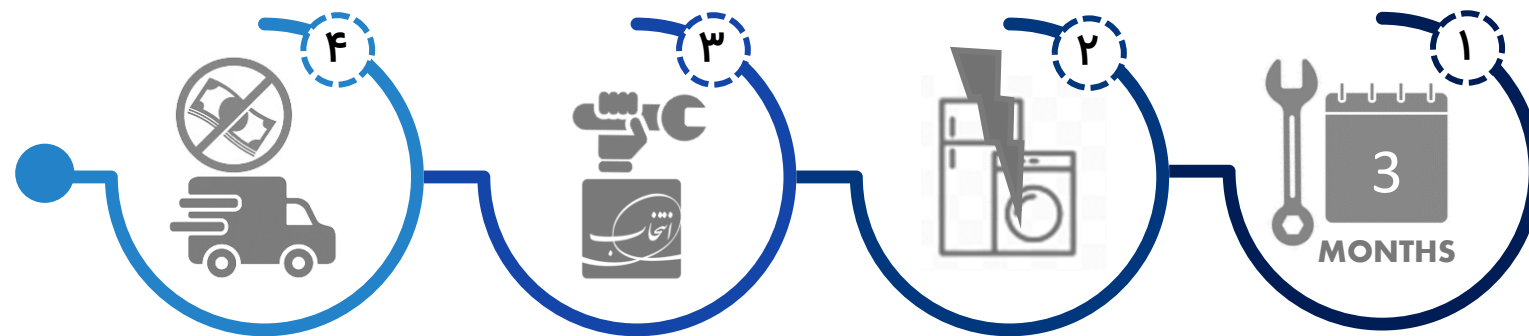


۲- سه ماه تعویض رایگان محصول از زمان نصب در صورت بروز خرابی

در صورتیکه محصول نصب شده طی دوره سه ماهه اول دچار خرابی ذاتی شود حق تعویض یا عودت وجه برای مصرف‌کننده محفوظ است. خرابی ذاتی به عیوبی اطلاق می‌گردد که خود یا پتانسیل آن عیب ناشی از فرآیند تولید یا عملیات لجستیک باشد.

نکات قابل توجه:

۱. بازه ۳ ماهه از تاریخ نصب محصول محاسبه می‌گردد.
۲. دستگاه نباید بدلیل استفاده نادرست مصرف‌کننده دچار آسیب شده باشد.
۳. بازکردن بسته‌بندی، نصب و راه‌اندازی دستگاه باید توسط سرویسکار مجاز شرکت انتخاب سرویس انجام شده باشد.
۴. کلیه هزینه‌های نقل و انتقال دستگاه در صورت تایید خرابی ذاتی به عهده شرکت انتخاب سرویس است.





۳- ۶۰ تا ۱۲۴ ماه ضمانت کمپرسور محصولات برودتی و موتورهای دایرکت درایو

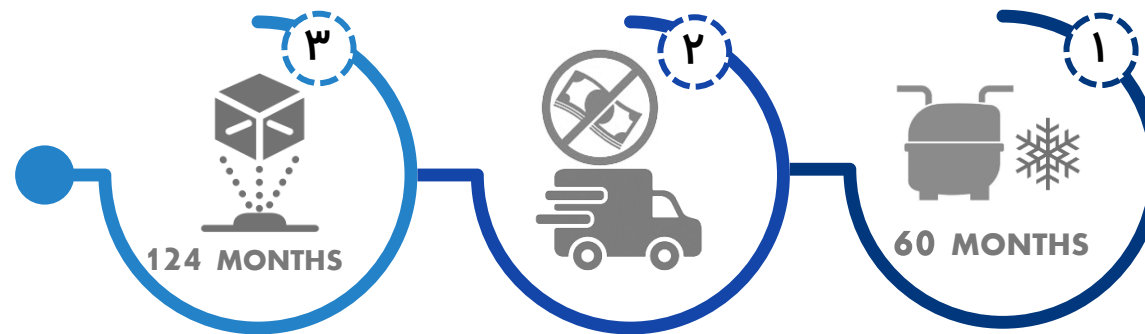
ضمانت قطعات خاص مثل کمپرسور محصولات برودتی و موتورهای دایرکت درایو محصولات شوینده شامل دوره ضمانت بیشتری نسبت به مدت ضمانت ۲ ساله دستگاه می‌شود.

نکات قابل توجه:

۳. مدت زمان ضمانت قطعات خاص با نصب برچسب هولوگرام تا ۱۲۴ ماه برای این قطعات مشخص شده است.

۱. حداقل ۶۰ ماه ضمانت کمپرسور به عنوان تعهد پایه همه محصولات برودتی در همه برندها به مصرف‌کننده داده شده است.

۲. هزینه‌های جانبی اجرت، ایاب و ذهاب و موارد مصرفی حاصل از تعویض این قطعات به عهده شرکت انتخاب سرویس است.

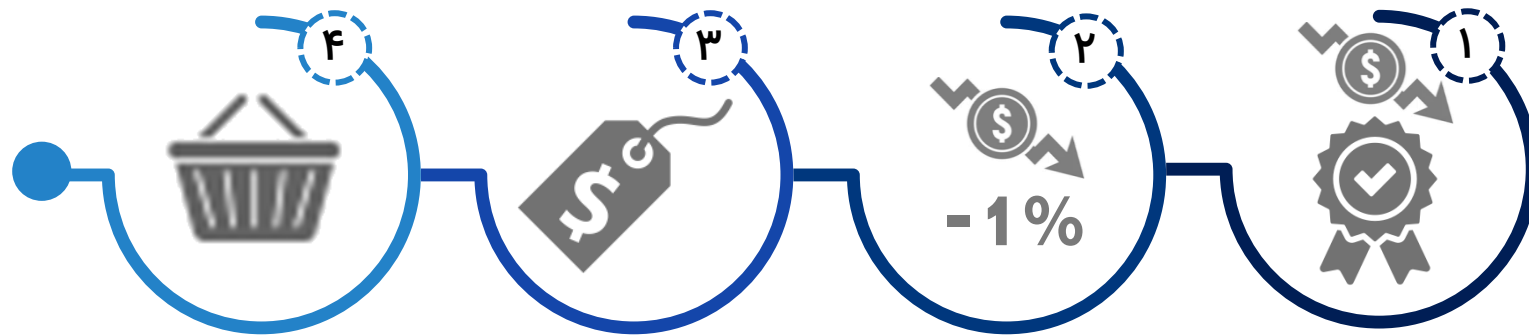


۴- ارائه پشتیبانی یا تسهیلات تعویض مادام‌العمر محصولات

تعهد مادام‌العمر تامین قطعات محصولات گروه انتخاب به مصرف‌کنندگان این فرصت را می‌دهد تا زمانی که امکان تعمیر برای محصول وجود داشته باشد از دستگاه استفاده نمایند. در صورت عدم تامین قطعه یا عدم تعمیر محصول فرصت تعویض محصول با محصولات موجود به همراه تسهیلات خرید برای مصرف‌کننده محفوظ است.

نکات قابل توجه:

۱. افت قیمت محصول در دوره گارانتی محاسبه نمی‌گردد.
۲. در دوره خارج از گارانتی به ازای هر ماه کارکرد محصول از زمان نصب، ۱٪ از قیمت روز دستگاه کسر می‌شود.
۳. سقف ارزش محصول در آیین نامه مرتبط آمده است.
۴. تسهیلات اعلام شده بر اساس طرح‌های فروش روز به مصرف‌کننده اعلام می‌گردد.

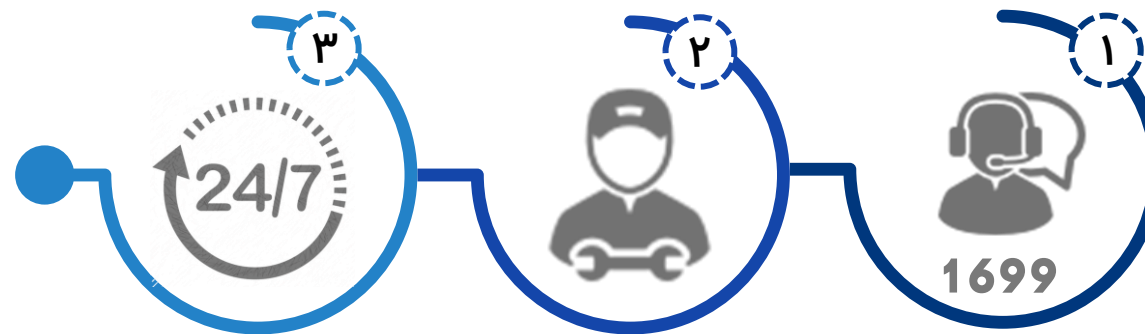


۵- ارائه خدمات در ۷ روز هفته و ۲۴ ساعت شبانه روز

پاسخگویی ۲۴ ساعته و مراجعه در ۷ روز هفته حتی روزهای تعطیل تعهدی است که شرکت انتخاب سرویس در قبال اعتماد مصرف‌کنندگان برای خود ایجاد کرده است.

نکات قابل توجه:

۱. شماره ۴ رقمی رایگان ۱۶۹۹ با امکان پاسخگویی به تماس همزمان مشتریان از سراسر ایران آماده پاسخگویی به نیاز مشتریان است.
۲. هماهنگی و قرار ملاقات طی همان روز توسط نزدیکترین تکنسین با مصرف‌کننده انجام می‌شود.
۳. خدمات گارانتی در همه ساعات شبانه‌روز هیچ هزینه اضافی به مصرف‌کننده تحمیل نمی‌کند.



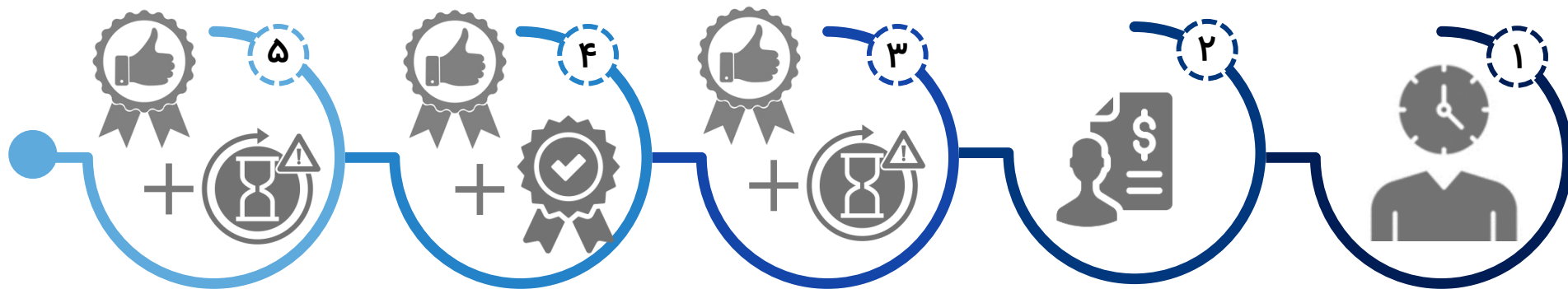


۶- تضمین ارائه خدمات به هنگام (به ازای هر روز تاخیر یک ماه گارانتی رایگان به مشتریان اعطا می‌شود)

زمان قرار ملاقات برای انجام خدمت در اولین ساعات روز توسط سرویسکار تعیین می‌شود. سرویسکار به جهت اثبات خوش‌قولی زمان‌های خالی را به مصرف‌کننده پیشنهاد داده و ایشان بهترین انتخاب را انجام می‌دهد.

نکات قابل توجه:

۱. انتخاب خدمت در ۳ شیفت (صبح، عصر یا شب) امکان‌پذیر است.
۲. جبران خسارت تاخیر در مراجعه هماهنگ شده ۱ ماه گارانتی اضافه به ازای هر روز تاخیر است.
۳. ملاک محاسبه انحراف از روز مقرر (در توافق با مصرف‌کننده) تا پایان روز مراجعه محاسبه می‌شود و به ازای هر روز تأخیر، ۱ ماه گارانتی به مدت زمان دوره گارانتی اضافه می‌گردد.
۴. در صورتیکه در فرآیند تعمیر مصرف‌کننده نتواند از محصول خود یا محصول جایگزین استفاده نماید با تخصیص گارانتی اضافه به محصول جبران خسارت می‌گردد.
۵. به ازای هر روز خرابی محصول از روز ششم به بعد، (عدم استفاده مطلوب) ۱ ماه گارانتی به ازای هر روز تأخیر در رفع مشکل به مدت زمان گارانتی محصول اضافه می‌شود.



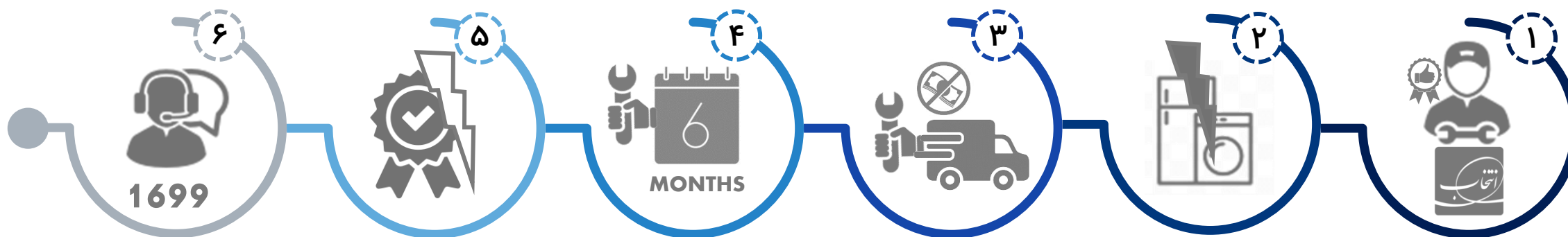
۷- شش ماه ضمانت تعمیر (غیرگارانتی)

هدف از این طرح ایجاد اعتماد و اطمینان از خدمات تعمیری است که مصرف‌کنندگان از شرکت انتخاب سرویس حامی دریافت می‌کنند. ضمناً موجب می‌گردد مصرف‌کنندگان تفاوت ارائه خدمت از شرکت‌های معتبر را حس کنند.

نکات قابل توجه:

۱. تمامی خدمات تعمیری که از طریق شرکت انتخاب سرویس به مصرف‌کنندگان ارائه می‌گردد دارای ضمانت کیفیت تعمیر است.
۲. خرابی مجدد نباید در اثر استفاده نامتعارف از محصول ایجاد شده باشد.
۳. هزینه‌های جانبی اجرت، ایاب و ذهاب و موارد مصرفی حاصل از تعویض این قطعات به عهده شرکت انتخاب سرویس است.

۴. بازه ۶ ماه از زمان پایان عملیات آخرین خدمت محاسبه می‌گردد.
۵. ضمانت تعمیرات و قطعات، به قطعات مرتبط با آخرین تعمیر اختصاص می‌یابد و هر گونه خرابی شامل ضمانت نمی‌گردد.
۶. تعمیرات باید از کانال شرکت انتخاب سرویس و از طریق ۱۶۹۹ درخواست شده باشد.

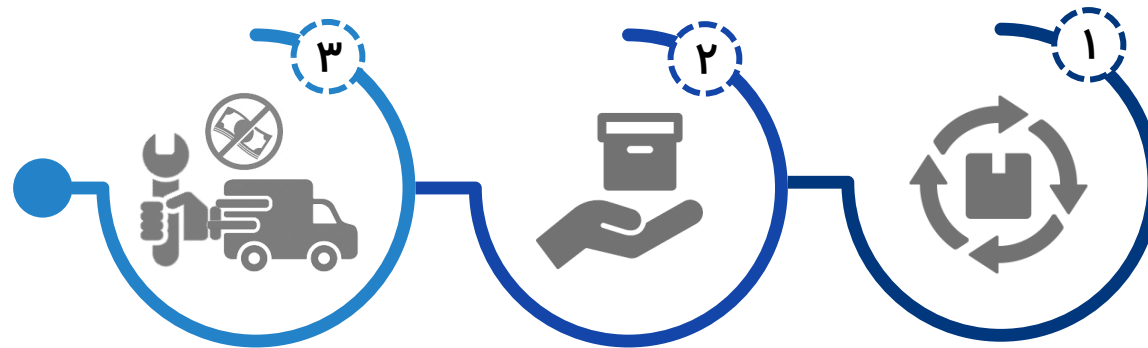


۸- تحویل محصول جایگزین هنگام تعمیر و تعویض محصولات

هدف از اجرای این طرح، افزایش رضایت مشتریانی است که خرابی محصول مانع استفاده مطلوب از لوازم خانگی ایشان شده و تحویل محصول امانی می‌تواند نیاز مصرف‌کننده را طی دوره تعمیرات یا مدت زمان تعویض محصول فراهم نماید.

نکات قابل توجه:

۱. پیشنهاد محصول جایگزین به مصرف‌کنندگانی داده می‌شود که طی دوره کوتاه‌مدت (بیش از یک روز) به علت تعمیر یا عدم کارایی محصول امکان استفاده مطلوب از محصول خود را ندارند.
۲. محصول امانی جایگزین محصولی است که حداقل نیازهای مشتری را پاسخگو باشد.
۳. نصب و راه‌اندازی و جابجایی محصول جایگزین به صورت رایگان توسط شرکت انتخاب سرویس انجام می‌شود.



انتخاب با ماست ENTEKHAB IS YOURS

بهار ۱۴۰۱

این سند محرمانه است و برای استفاده داخلی تهیه شده است