

شرایط گارانتی

1. مدت زمان گارانتی تلفن همراه 18 ماه از تاریخ فعال سازی آن در شبکه همتا و حداکثر 6 ماه پس از زمان اظهار واردات در سامانه جامع تجارت خواهد بود. پس از 6 ماه از تاریخ واردات به طور خودکار گارانتی دستگاه آغاز می گردد.
برای اطلاع از تاریخ واردات در سایت گمرک اینجا کلیک کنید. (<https://epl.irica.ir/lmeiInfoView?0>)
مدت زمان پشتیبانی غیر گارانتی و تامین قطعات (دوره تعهد)، 3 سال از تاریخ واردات است.
2. مشتریان پیام تل برای رفع ایرادات، خسارات و مشکلاتی که مشمول موارد ۱۸ ماهه گارانتی باشد هیچ هزینه‌ای پرداخت نمی کنند.
3. ارسال و دریافت کالا به منظور خدمات برای مشتریانی که در شهر آنها نمایندگی وجود ندارد رایگان است. ارسال کالا با توجه به قرارداد با شرکت دی تی اس (DTS)، می بایست از این طریق صورت گیرد. مشتریان گرامی که تمایل دارند دستگاه خود را به طرق دیگر ارسال نمایند، لطفا پیش از ارسال با مرکز تماس پیام تل به شماره 021-79428 تماس حاصل فرمایند.
4. کلیه خدمات فنی ارائه شده و قطعات تعویض شده از پایان دوره ضمانت تا پایان دوره تعهد تا 6 ماه از تاریخ فاکتور شامل ضمانت می شود.
5. در تمامی شعب و نمایندگی های پیام تل، پس از دریافت کالا، رسید پذیرش به مشتریان ارائه می شود.
6. حداکثر زمان تعیین تکلیف و پاسخ دهی اولیه به مشتری حداکثر 3 روز کاری است.
7. با درخواست مشتری، شرکت فاکتور با ذکر شرح کارهای انجام شده بر روی دستگاه ارائه می نماید.
8. چنانچه مدل خاصی از کالاهای تحت گارانتی پیام تل از سوی شرکت سازنده فراخوان جمع آوری یا تعمیر شود، شرکت طی اطلاعیه‌ای در سایتها و روزنامه‌های کثیرالانتشار، مراتب فرآیند فراخوان را اعلام می نماید.
9. در صورت شناسایی ایراد سخت افزاری کالا در مدت ۷ روز تقویمی از تاریخ فعال سازی و به شرط قید شده در بند 1، کالای آکبند تقدیم و یا در صورت عدم موجودی کالا عودت وجه فاکتور خواهد شد. انجام این کار نیازمند تحویل اصل کالا، جعبه و کلیه ملحقات است.
10. چنانچه دستگاه نوی مشابه برای تعویض موجود نباشد، با رضایت مشتری با مدل بالاتر و دریافت مابه التفاوت وجه، تعویض انجام شود یا نسبت به عودت وجه اقدام گردد.
11. برای تعویضها نیاز به دریافت فاکتور معتبر از مشتری است.
12. در صورتیکه لوازم جانبی دستگاه تعویضی توسط مصرف کننده خراب و یا مفقود شده باشد، می باید مبلغ آن توسط مشتری پرداخت شود یا از پک دستگاه تعویضی کسر گردد.
13. از روز هشتم بعد از تاریخ فعال سازی تا پایان زمان گارانتی، در صورت احراز شرایط گارانتی کالا تعمیر و بدون هیچ هزینه‌ای تحویل داده خواهد شد.
14. در صورت زمانبر شدن خدمات پس از 7 روز کاری، به ازای هر روز تاخیر که از جانب شرکت باشد، یک هفته به مدت گارانتی اضافه خواهد شد.

15. در هر یک از موارد زیر کالا با کالای سالم مشابه* و با پرداخت یا دریافت اختلاف قیمت تعویض می شود:

- در صورت غیر قابل تعمیر بودن کالا
- در صورت عدم امکان رجیستری گوشی موبایل
- در صورت بروز ایراد یکسان پس از دو بار تعمیر، طی ۳ ماه از تاریخ مراجعه اول.

تبصره ۱: چنانچه کالای مشابه در انبار شرکت موجود نباشد، وجه فاکتور معتبر خرید کالا پس از کسر استهلاک به مشتری پرداخت خواهد شد.

تبصره ۲: تعویض و یا پرداخت وجه شامل ملحقات نمی شود.

*منظور از کالای مشابه، کالایی با حداکثر اختلاف قیمت ۲۰٪ نسبت به قیمت کالای مشتری است.

16. گارانتی فقط شامل سخت افزار، باتری غیر قابل تعویض توسط مصرف کننده و سیستم عامل بوده و رفع اشکال ایرادات نرم افزاری از جمله صدمات ناشی از ویروس مشمول هزینه می شوند.

17. جهت کنترل کامل شرایط گارانتی و رفع اشکالات سخت افزاری، نیاز قطعی به باز شدن کالا وجود دارد و پس از تعمیر کالا با همان شرایط اولیه تحویل خواهد شد.

18. چنانچه پس از بررسی فنی، مورد خارج از گارانتی مشاهده شود، مراتب سریعاً با ذکر علت و هزینه تعمیر به اطلاع مشتری رسانده خواهد شد.

19. پیام تل خود را متعهد به حفاظت فیزیکی از کالا و عدم دسترسی به اطلاعات شخصی مشتریان می داند. با توجه به احتمال از بین رفتن اطلاعات قبل از تحویل کالا به مرکز خدمات و یا حین تعمیر، این شرکت هیچگونه مسئولیتی در قبال از بین رفتن و یا بازیابی اطلاعات شخصی ندارد. لذا اکیدا توصیه می شود قبل از تحویل کالا از اطلاعات شخصی مانند اکانت سامسونگ، گوگل، Mi Account، Apple ID، فهرست مخاطبین، رسانه های اجتماعی و نظایر آن نسخه پشتیبان (Backup) گرفته و کالای خود را به صورت Reset Factory، بدون رمز و پس از برداشته شدن کلیه اکانت ها به مرکز خدمات تحویل نمایید.

توجه شما را به این نکته جلب می نمایم که از بین بردن قفل FRP مانند اکانت سامسونگ، گوگل، Apple ID و Mi Account نظایر آن خارج از گارانتی بوده و شامل هزینه خواهد بود.

20. شارژر و کابل آن، هندزفری و سایر ملحقات و کالاهای فاقد شماره سریال مشمول گارانتی نیستند.

21. شرکت پیام تل بابت محافظ صفحه نمایش (گلس)، قاب محافظ گوشی و همچنین هر نوع لوازم جانبی که در زمان خرید در جعبه دستگاه موجود نباشد، هیچ مسئولیتی ندارد.

22. در صورت گم شدن رسید پذیرش، ارائه کارت ملی آورنده کالا و کپی آن ضروری است.

شرایط ابطال گارانتی

۱- آسیب‌هایی که در اثر نگهداری و استفاده ناصحیح به دستگاه وارد شود و یا هرگونه آسیبی که موجب تغییر شکل و حالت عادی محصول گردد و فشارهای وارده به صفحه نمایش (LCD)، منجر به ابطال گارانتی می‌شوند.

اهم موارد فوق‌الذکر، شامل موارد زیر می‌شود:

- قرار دادن اشتباه سیم کارت یا کارت حافظه.
- شکستگی سوکت شارژر در اثر استفاده ناصحیح.
- آسیب‌دیدگی‌های ناشی از نوسانات برق و یا استفاده از لوازم جانبی غیر استاندارد، از قبیل شارژر، هندزفری، کابل شارژر و ...
- حرارت، ضربه یا فشاری که موجب ترک، شکستگی، تغییر شکل دستگاه شود و یا آثار ظاهری آن وجود داشته باشد و یا تصویر صفحه نمایش (LCD) را معیوب نماید.
- بازشدن پیچ‌ها، دستکاری سخت‌افزاری یا نرم‌افزاری.

۲- هرگونه تماس با مایعات، به نحوی که رطوبت به دستگاه نفوذ نماید.

۳- اقدام به سرویس، تعمیر و یا هرگونه تغییر در محصول توسط کارشناسان فنی و تعمیرکارانی غیر از شرکت پیام تل.

۴- تغییر یا دستکاری در شماره سریال (IMEI) در دستگاه و مخدوش شدن این شماره در کارت یا لیبل گارانتی و یا جعبه آن.

۵- یکسان نبودن شماره IMEI جعبه، بدنه و شماره قابل نمایش در گوشی با کد #06#* .

۷- ایجاد تغییرات در سیستم عامل دستگاه (روت کردن).

۸- انقضای تاریخ گارانتی به منزله ابطال گارانتی است.