



شركة ديوان القهوة COFFEE COMPLEX

حساب بنك الجزيرة | شركة ديوان القهوة

رقم الحساب : 033695025406001

رقم الايبان : SA9360100033695025406001

شروط واحكام عامة:

- يعتبر الطرف الأول شركة ديوان القهوة والطرف الثاني العميل المذكور حسب تفاصيل المستند

سياسة الارجاع والاستبدال:

- للاستفادة من خدمات الارجاع والاستبدال يجب إحضار الفاتورة الأصلية، وبإمكان العميل استرجاع او استبدال المنتج خلال 5 أيام من تاريخ إصدار الفاتورة. في حال أن يكون المنتج غير مستخدم وفي حالته الأصلية ويجب أن يتم استرجاعه في نفس حالة التغليف المستلم به مع إرفاق أصل فاتورة الشراء.

- يشمل الارجاع والاستبدال جميع الأصناف حسب الشروط باستثناء (كاسات وأكواب وأدوات الاستخدام الاستهلاكية، وأدوات التنظيف، المواد الزجاجية، قطع الغيار الكهربائية والإلكترونية، الأصناف المخفضة بسبب عيوب النقل والمناولة، الأصناف المخفضة بعد انتهاء التخفيض، الأصناف المستوردة خصيصا للعميل، مواد ولوازم التركيب)
- سيتم خصم أي رسوم مترتبة عن عملية الارجاع أو الاستبدال مثل رسوم التحويل البنكي أو رسوم بطاقات الائتمان أو التصديق أو فرق العملة أو تكاليف النقل

- في حال الرغبة بارجاع او استبدال فاتورة غير مستلمة يحق للطرف الاول خصم 5% من قيمة الفاتورة

- نقل البضاعة من مقر العميل إلى أحد معارض أو مستودعات شركة ديوان القهوة هي مسؤولية العميل

- لارجاع او استبدال المنتجات يجب ان تكون السلع المراد إرجاعها او إستبدالها بحالة جيدة وقابلة للعرض بغلافها وبطاقتها ومرفقة بايصال الشراء الأصلي

- لارجاع او استبدال المنتجات يجب أن تكون السلع المراد إرجاعها او إستبدالها غير مطابقة للمواصفات القياسية أو بها خلل أو عيب لا يكون ظاهرا عند الشراء

- يجب إرجاع المنتج مع الصناديق الأصلية أو التغليف ذو العلامة التجارية ، مع وضعها داخل صندوق خارجي أو تغليف مناسب عند الشحن

- يحق للشركة معاينة الصنف ورفض الإرجاع أو الاستبدال إذا تبين وجود ضربات أو كسور أو أية آثار للاستخدام، او اي اخفاق في تحقيق الشروط المذكورة ولن تتحمل تكاليف إعادته لمقر العميل مجددا.

- يتم الإرجاع لنفس العميل المشتري الذي قام بالدفع أو لمن يفوضه بخطاب تفويض مصدق منه مع عدم الإخلال بالشروط السابقة.



شركة ديوان القهوة COFFEE COMPLEX

التوصيل والتركيب:

- في بعض الحالات قد لا تتوفر أماكن التوصيل والتركيب وقد يخضع لجدول زمني أو دعم فني من قبل الفريق الفني حسب الاتفاق عند البيع
- استلام الشحنة من شركة الشحن يعتبر إقراراً من العميل أن الشحنة (الكرتون) سليم وبحالة جيدة ولم يتم فتحه قبل الإستلام
- في حالة رغبة العميل بتركيب الجهاز خارج نطاقات الخدمة وهي (منطقة مكة المكرمة - منطقة الرياض - المنطقة الشرقية) يوجد رسوم تركيب وهي (250 ريال) تدفع مقدماً.
- قد يتطلب التركيب تهيئة مكان التركيب كالتديدات الكهربائية وتمديدات الماء والصرف وخلافه أو تهيئة مكان لدخول أو مرور الآلات بأحجام معينة ، وهذه مسؤولية الطرف الثاني ولن تقوم شركة ديوان القهوة بأعمال من شأنها تهيئة مكان التركيب أو الدخول أو المرور.
- على العميل تهيئة مكان الآلة بشكل كامل مع وجود شخص مسؤول للاستلام وفي حالة التوصيل إلى مقر العميل وتبين أن المكان غير مهياً أو لا يوجد شخص للاستلام فإنه يتوجب على العميل تحديد موعد آخر ودفع رسوم التوصيل مجدداً ولن يكون التوصيل مجاني للمرات التالية.
- توصيل الأصناف ذات الأوزان التي تتعدى 100 كيلو جرام للدور الأرضي فقط.
- يقوم مسؤول التركيبات بالاتصال على العميل قبل موعد التوصيل لتأكيد الموعد وجدولة موعد جديد لا يتعدى 5 أيام من تاريخ
- الموعد الأول دون الرجوع للعميل.
- يجب على العميل استلام مشترياته في مدة أقصاها 30 يوماً من تاريخ الشراء ولن تكون شركة ديوان القهوة مسؤولة عن أي أصناف تجاوزت هذه المدة ولم يتم استلامها.

سياسة الضمان والصيانة:

- يبدأ الضمان من تاريخ فاستلام الطلب
- للاستفادة من خدمات الضمان يجب إحضار الفاتورة الأصلية
- ضمان عيوب الاستلام: تكون البضاعة المستلمة مسؤولية العميل. في حال وجود أي عيب مظهري أو نقص في الكميات أو المواصفات يجب عدم الاستلام قبل تبليغ الطرف الأول وإثبات الحالة، يتحمل الطرف الأول أي عيوب قبل توقيع الاستلام.
- ضمان المصنع: تضمن الشركة المکائن لمدة سنتين من تاريخ الاستلام. يشمل الضمان العيوب المصنعية فقط ولا يشمل المستهلكات أو سوء الاستخدام. يجب اتباع الدليل الإرشادي للتركيب ودليل الصيانة المقترح وعدم فك أي من أجزاء المكنية من غير الوكيل أو من ينوب عنه لاستمرارية الضمان.
- الضمان للسنة الأولى يشمل عيوب التصنيع وأجرة الإصلاح وقطع الغيار
- الضمان للسنة الثانية يشمل أجرة الإصلاح فقط لغير
- الضمان لا يشمل نقل الأجهزة من وإلى مواقع الصيانة التابعة للشركة
- لا يعني الضمان استبدال المنتج أو إرجاع قيمته ويستثنى من خدمة الضمان التالي أو الأعطال الناتجة عن:
 1. إساءة استخدام المنتج أو عدم التقيد بتعليمات الاستخدام في دليل المنتج
 2. أي أعطال سببها تعديل أو تغيير أي جزء من أجزاء الآلة أو محاولة الإصلاح من جهات غير معتمدة لدى قسم الصيانة بالشركة.



شركة ديوان القهوة COFFEE COMPLEX

3. البرمجة واستعادة البيانات بخلاف الاعدادات الافتراضية.
 4. المضاعفات والأضرار الناتجة عن التمدد في الاستخدام بعد ظهور العطل أو تجاهل التحذيرات الصادرة من الآلة أو الإهمال أو التأخير في صيانة العطل مما يؤثر على الآلة.
 5. القطع الاستهلاكية على سبيل المثال (أحجار الطحن، زيوت الحركة، السيور، المرشحات، الفلاتر، الخ)
 6. قطع الحماية (الفيوز، القواطع، الصمامات، الأفياش)
 7. الأضرار أو المضاعفات المادية أو المعنوية أو الجسدية الناجمة عن تعطل الآلة.
 8. البويلارات، البوردات والطرمبات الخاصة بالمكائن
 9. سوء النقل أو التخزين أو الارتطام أو التعرض للحرارة العالية أو السوائل
 10. الكسور أو الشروخ.
 11. التحميل الزائد على طاقة الجهاز
 12. تمرير تيار مخالف لقدرة الجهاز حتى وإن لم يتم تشغيلها أو استخدامها
 13. قلة النظافة والتهاون فيها.
 14. التنظيف الخاطئ للجهاز.
 15. ملوحة المياه.
 16. استخدام الآلة لغير ما صنعت له.
 17. ما يتم كشفه خلال عملية الصيانة كالكسور الداخلية أو السوائل أو العبث بمكونات الآلة.
 18. تشغيل سخانات الماء بدون ماء.
- فترة الإصلاح قد تستغرق 14 يوم عمل من تاريخ طلب الصيانة (غير شامل الوقت اللازم لتوفير قطع الغيار).
- يجب على العميل الحفاظ على الرقم التسلسلي للمنتج من الضياع أو التلف أو الإزالة؛ حيث أنه المرجع الأصلي للضمان مع إبراز الفاتورة الشراء الاصل
- الأعطال التي لا يشملها الضمان سيتم التعامل معها عن طريق قسم الصيانة وسوف تخضع الى تكلفة مالية يتحملها العميل
- أثناء استلام مركز الصيانة لجهاز العميل يتم أخذ موافقته على تكلفة مبدئية للإصلاح، وهذا يعتبر موافقة من العميل على أن يتم الإصلاح في حدود هذه التكلفة دون الرجوع للعميل.
- ضمان الصيانة 30 يوما على نفس قطع الغيار التي تم استبدالها أثناء الصيانة ابتداءً من تاريخ استلام العميل للجهاز.
- يلتزم العميل باستلام جهازه الذي تمت صيانته خلال مدة 14 يوما من تاريخ استلام الجهاز في مركز الصيانة أو تاريخ إخطاره بإصلاح الجهاز، وإلا فإن الشركة لن تكون مسؤولة عن فقدان أو تلف الجهاز بعد مرور 30 يوماً.
- في حالة رفض العميل الإصلاح، يلتزم بدفع قيمة تكلفة فحص الجهاز وذلك عند استلام الجهاز ويتم تحديدها من قبل الصيانة طبقاً لنوع الجهاز.
- أمثلة سوء الاستخدام: عدم اتباع دليل التركيب، عدم وجود قاطع كهرباء مناسب، عدم وجود تأريض، استخدام ماء غير مطابق لمواصفات القهوة (يمكن طلب التفاصيل من مسؤول المبيعات او خدمة العملاء)
- ملاحظة: شركة ديوان القهوة التجارية قد لا تكون وكيل البيع أو مقدم خدمة الضمان المعتمد لبعض الآلات المعروضة في معارضها لذلك فإن أي آلة من هذا القبيل هي مستثناة من أنظمة وسياسة الضمان لشركة ديوان القهوة التجارية وتخضع لأنظمة وسياسة الضمان لمقدم خدمة الضمان.