



شركة مجموعة بن شيهون المحدودة

تنظيم المعدات والأدوات ضمان

توضح لائحة الضمان التالية الإجراءات التي من شأنها تحديد مدى استحقاق أي معدات أو أدوات يتم شراؤها من شركة مجموعة بن شيهون المحدودة لتقديم المطالبة بالضمان.

## جدول المحتويات

1. الاستحقاق / الأهلية
2. نطاق الضمان
3. شروط الضمان
4. قيمة التعويض
5. الحالات المستثناة من الضمان
6. ملخص

## أولاً: الاستحقاق / الأهلية

ينطبق هذا الضمان فقط على المشتري الأصلي لأي من المعدات أو الأدوات الجديدة التي تبيعها شركة مجموعة بن شيهون المحدودة.

كما يجب استخدام تلك المعدات أو الأدوات المؤهلة للضمان وفقاً للتوصيات والتعليمات والإرشادات الصادرة من الجهة المصنعة.

## ثانياً: نطاق الضمان

يسري هذا الضمان على أي من المعدات أو الأدوات الجديدة التي تم شراؤها شركة مجموعة بن شيهون المحدودة وخرجت من الخدمة بسبب عيوب التصنيع ولم تعد صالحة للاستخدام وفقاً لما يلي:-

1- أن المعدات والأدوات مضمونة بالكامل ضد أي عيوب في التصنيع التي تنشأ جراء المواد الخام والمصنعية ويسري الضمان في ظروف الاستخدام والتشغيل الطبيعية ضمن فترة سريان الضمان كما هو موضح.

2- يسري هذا الضمان فقط على المشتري الأصلي، ولا يجوز التنازل عنه إلى الغير.

3- أي معدات أو أدوات يتم توريدها من قبل شركة مجموعة بن شيهون المحدودة مضمونة ضد عيوب التصنيع اعتباراً من تاريخ تركيبها. وتتمتع كافة المعدات / الأدوات بضمان مدته 12 شهر، لا تمثل هذه الفترة الزمنية عمر الخدمة المتوقع للبنود التي يغطيها هذا الضمان.

4- في حالة اذا ما ثبت أن أي من المعدات أو الأدوات التي يتم توريدها من قبل شركة مجموعة بن شيهون المحدودة معيبة بناء على الإجراءات الخاصة بالاختبارات التي تقوم بها الشركة، فإنه في هذه الحالة يكون للمستخدم النهائي الحق في المطالبة في استبدال أو إصلاح هذه التجهيزات / المعدات وفقاً لألية التسوية الخاصة بالشركة. وفي حالة استبدال أي جزء من الأجزاء أو الأدوات بموجب الضمان لصالح العميل، فإن الجزء أو الأداة المستبدلة تتمتع بالفترة الزمنية المتبقية من وثيقة الضمان الأصلية. وبالتالي، فإنه في حالة حدوث عطل للجزء أو الأداة المستبدلة، فإنه يتم استخدام تاريخ البيع من تاجر التجزئة الأصلي باعتباره تاريخ بدء سريان الضمان وذلك عند حساب أشهر الخدمة.

في حالة استبدال قطعة أو جزء أو أداة من الأدوات، فإنه يتم تحديث الفاتورة الأصلية.

## ثالثاً: شروط الضمان

يجب استيفاء الشروط التالية عند تقديم المطالبة بالضمان على المعدات أو الأدوات:

1. يجب تقديم فاتورة شراء رسمية موضح بها الرقم الضريبي وبطاقة الضمان إن وجدت.
2. يجب أن تتطابق المعلومات التفصيلية للمعدات أو الأدوات مع تفاصيل فاتورة العميل ولا يجوز التنازل عن الضمان للغير.
3. يجب أن تكون المعدات أو الأدوات قد تم تركيبها من الفنيين التابعين لشركة مجموعة بن شيهون المحدودة أو المفوضين من قبل الشركة على أن يتم توضيح ذلك في الفاتورة.
4. يجب أن تكون التجهيزات أو المعدات أو الأدوات قد تم تركيبها بطريقة صحيحة، وعدم تغييرها أو تبديلها بأي حال من الأحوال.
5. يجب أن تستوفي المطالبة بالضمان للمعدات أو الأدوات شروط الضمان المذكورة في هذه اللائحة.
6. يجب أن يتم فحص المعدات أو الأدوات المعيبة من قبل الفنيين التابعين لشركة مجموعة بن شيهون المحدودة أو المفوضين من قبل الشركة.
7. لإجراء الفحص الشامل، فإنه يجب على المستخدم التأكد من إتاحة المعدات أو الأدوات وإمكانية الوصول إليها من قبل مندوبي شركة مجموعة بن شيهون المحدودة المصرح لهم القيام بإجراء الفحص الفني الشامل.
8. يجب أن تجتاز التجهيزات أو المعدات أو الأدوات أية أعمال فحص فني ذات صلة.
9. يجب أن تكون المعدات أو الأدوات سليمة ولا يوجد عليها أي أثار أو علامات تشير إلى وجود سوء استخدام.

في حال عدم استيفاء المعايير والاشتراطات الموضحة أعلاه، فإنه سيتم رفض المطالبة بالضمان.

تقوم شركة مجموعة بن شيهون المحدودة بإصلاح الأجزاء المعيبة وفقاً لتاريخ التركيب/ الشراء الخاص بهذه المعدات أو الأدوات أو تعويض العميل في الحالات التي يتعذر فيها الإصلاح.

تقوم شركة مجموعة بن شيهون المحدودة بتحديد إصلاح / استبدال القطع أو الأجزاء حسب آلية التسوية. يتحمل العميل دفع أي ضرائب إضافية أو تجهيزات للمعدات أو الأدوات وأي تكاليف متبقية وأي رسوم أخرى تتعلق باستبدال المعدات أو الأدوات أو قطع الغيار أو غيرها من الأدوات.

تحتفظ شركة مجموعة بن شيهون المحدودة بالحق في اختيار آلية التسوية المتمثلة في إصلاح أو استبدال المنتج أو تبديل المنتج / الجزء المعيب أو دفع القيمة النقدية بناءً على عمر المعدات والأدوات.

في الحالات التي يتعذر فيها تعويض العميل عن طريق تغيير واستبدال المنتج، فإنه يتم تعويض العميل باستلام منتج من نفس النوع ولكن من جهة مصنعة أخرى (بناءً على عمر التجهيزات بعد أول 3 شهور) أو قسيمة شرائية لشراء أدوات أو معدات جديدة من الشركة.

أي معدات أو قطع غيار أو أدوات تم قبوله / قبولها لمطالبة الضمان وتم إصلاحها أو استبدالها أو التسوية من خلال الدفع النقدي لها، تصبح ملكية خاصة لشركة مجموعة بن شيهون المحدودة.

## خامساً: الحالات المستثناة من الضمان

يتم رفض المطالبات المقدمة للمعدات أو الأدوات الغير صالحة للخدمة، ويعتبر الضمان لاغي في حال حدوث أي من الحالات التالية وهي على سبيل المثال لا الحصر:-

### أولاً: المعدات:-

1. عدم تركيب المعدات في الموقع المحدد في الفاتورة.
2. أعمال الصيانة غير المناسبة.
3. أعمال التركيب غير الصحيحة.
4. سوء الإستخدام.
5. وجود علامات تشير إلى أضرار أو تلفيات.
6. القطع الإستهلاكية.
7. الأعطال والأخطاء الميكانيكية.
8. الأضرار والتلفيات الناجمة عن إدخال التعديلات على التجهيزات والمعدات
9. الأضرار الناجمة عن التآكل أو التخريب المتعمد أو الأضرار الناجمة عن استخدام مواد كيميائية غير مناسبة مثل (البترول أو أي منتجات كيميائية أخرى).
10. أية أضرار أو تلفيات ناجمة عن إضافات قام بتركيبها جهات خارجية.
11. فقدان أو تلف الرقم التسلسلي.
12. عدم وجود فاتورة الشراء.
13. خضوع المعدات او الأدوات لظروف تشغيل أو ظروف بيئية تتجاوز الحدود المقررة وفقاً للمواصفات الفنية أو الوثائق والمستندات.
14. الإهمال.
15. الأضرار والتلفيات الناجمة عن الحريق، الانفجار، الزلازل، القضاء والقدر، أو أي من الظروف القاهرة.
16. أعطال مزودات الكهرباء والطاقة الخارجية، والأضرار الناجمة عن الأعطال أو زيادة الكهرباء.
17. القيام بإصلاح المعدات أو الأدوات وتركيب قطع غيار أو اكسسوارات إضافية غير أصلية
18. تعذر فحص واختبار النظام الكهربائي.

19. يستثنى من الضمان قطع الغيار اللازمة للحفاظ على المنتج ومنها على سبيل المثال زيوت التشحيم،  
وغيرها

20. أية أضرار او تلفيات ناجمة عن زيادة الأحمال على المعدات أو الأدوات بما يفوق القدرة الاستيعابية  
المقررة لها.

21. قطع الغيار التي تتطلب أعمال الصيانة.



## ثانياً: الأدوات:-

1. عدم وجود فاتورة الشراء.
2. أعمال الصيانة غير المناسبة / الملائمة.
3. عدم تطابق الفاتورة مع الأدوات أو المعدات.
4. سوء الاستخدام.
5. علامات تشير إلى أضرار أو تلفيات.
6. القطع الاستهلاكية.
7. الأعطال والأخطاء الميكانيكية.
8. الأضرار والتلفيات الناجمة عن إدخال تعديلات على المعدات أو الأدوات.
9. الأضرار الناجمة عن التآكل أو التخریب المتعمد أو الأضرار الناجمة عن استخدام مواد كيميائية غير مناسبة مثل (البترول أو أي منتجات كيميائية أخرى).
10. الأضرار والتلفيات التي تنجم عن قيام الغير بإدخال بعض الإضافات على المعدات.
11. فقدان أو تلف الرقم التسلسلي.
12. خضوع المعدات أو الأدوات لظروف تشغيل أو ظروف بيئية تتجاوز الحدود المقررة وفقاً للمواصفات الفنية أو الوثائق والمستندات.
13. الإهمال.
14. الأضرار والتلفيات الناجمة عن الحريق، الانفجار، الزلازل، القضاء والقدر، أو أي من الظروف القاهرة.
15. إصلاح المعدات أو الأدوات من خلال الاستعانة بقطع غيار غير أصلية أو اكسسوارات إضافية غير أصلية.
16. تعذر القيام بإجراء الاختبارات / الفحوصات الفنية اللازمة.
17. القطع التي تتطلب أعمال صيانة.

الأضرار والتلفيات التي لا تتحملها شركة مجموعة بن شيهون المحدودة تتضمن كلاً مما يلي وذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- فقدان الأرباح
- فقدان المدخرات
- فقدان العوائد

- فقدان استخدام المنتج أو أي من التجهيزات المصاحبة
- التكاليف الرأسمالية
- تكاليف التجهيزات والمرافق أو الخدمات البديلة
- أوقات التعطل وعدم تشغيل التجهيزات
- المطالبات التي يتم تحريكها من قبل الغير – بما في ذلك العملاء، والأضرار والتلفيات التي قد تلحق بالملكات.

تم إعداد هذه اللائحة لتكون سياسة الضمان لشركة مجموعة بن شيهون المحدودة.

على الرغم من أن القائمة الموضحة أعلاه لأسباب الرفض شاملة، إلا أنها ليست قائمة كاملة لأسباب الرفض من شركة مجموعة بن شيهون المحدودة.

تحتفظ شركة مجموعة بن شيهون المحدودة بالحق في رفض أي مطالبة بالضمان يتم تقديمها من جانب العميل.

في حال تم رفض المطالبة المقدمة إلى الشركة لقبول الضمان على ، فسيتم تقديم شرح كامل للعميل المذكور مع تقديم مبررات رفض المطالبة إذا لزم الأمر.

يحق للعميل الاعتراض على رفض شركة مجموعة بن شيهون المحدودة للمطالبة بالضمان، على أن يقوم العميل بضمان ما يلي:

1. عدم استخدام.
2. يتم تقديم المطالبة خلال 5 أيام عمل من تاريخ الرفض.
3. أن يقوم العميل بالتواصل عبر البريد الإلكتروني من خلال عنوان البريد الإلكتروني التالي: Warranty @ Bin-Shihon.com مع توضيح أسباب الموافقة على المطالبة مع تقديم الصور الفوتوغرافية التي تثبت ذلك إذا لزم الأمر.

عند استكمال الإجراءات المطلوبة من العميل، يقوم أحد مسؤولي التقييم بشركة مجموعة بن شيهون المحدودة بالتواصل معه لإبلاغه بنتيجة الاعتراض أما بالقبول والتعويض حسب سياسة الضمان أو رفض الاعتراض. يحق لجميع العملاء الاعتراض مرة واحدة فقط لكل مطالبة بالضمان على للإطار.

لكافة العملاء الحق في تقديم شكوى إلى شركة مجموعة بن شيهون المحدودة في حال الشعور بالتعرض لأي معاملة غير منصفة أو عادلة بأي شكل من الأشكال خلال أي من الإجراءات المذكورة أعلاه.

يرجى تقديم الشكوى إلى عنوان البريد الإلكتروني التالي (Warranty @Bin-Shihon.com) موضحا بها أسباب الشكوى بالإضافة إلى تفاصيل أرقام التواصل على أن تقوم شركة مجموعة بن شيهون المحدودة في هذه المرحلة بالرد على الشكوى من خلال البريد الإلكتروني خلال فترة زمنية قدرها خمسة (5) أيام عمل.