



# دستورالعمل ضمانت محصولات

گروه تولیدی پارس شعاع





## ۱ محصولات مورد ضمانت

محصولات گروه پارس شعاع، شامل محصولات شرکت تولیدی پارس شعاع توس و شرکت پارس شعاع تابا (با نام های تجاری پارس شعاع توس، والانور و رویالوکس)، مشروط به داشتن تاریخ معتبر ضمانت و شرایط مشروحه در این دستورالعمل در گستره جغرافیایی ایران، مشمول ضمانت گروه می باشند.

## ۲ مدت زمان محصولات

۲-۱. مشروط به رعایت بندهای مندرج در این دستورالعمل، مدت زمان پایان ضمانت محصولات گروه پارس شعاع روی بدنه کالا درج شده و تا آخرین روز همان ماه اعتبار دارد.  
 ۲-۲. در طول دوره ضمانت، محصول فقط یک بار مشمول تعویض یا تعمیر (بنا به نظر کارشناسان گروه پارس شعاع) قرار می گیرد.

## ۳ شروط ضمانت کالا

۳-۱. ایراد ایجاد شده در محصول، با تشخیص کارشناسان گروه پارس شعاع، ناشی از طراحی، مواد مصرفی و یا فرایند تولید محصول باشد.  
 ۳-۲. دستورالعمل های نصب و بهره برداری مندرج بر روی بسته بندی، کاتالوگ ها، بروشورهای تخصصی و وبسایت گروه پارس شعاع رعایت شده باشند.  
 ۳-۳. اشخاص متخصص و دارای صلاحیت، محصولات را نصب کرده باشند.  
 ۳-۴. در کالاهای مشتمل بر چند ماژول مانند پروژکتورها، فقط ماژول معیوب شامل ضمانت می باشد.  
 ۳-۵. ضمانت ریسک ها بر اساس حداقل طول برش قسمت معیوب شده می باشد.  
 ۳-۶. در محصولات دارای درایور بیرونی که سوکت دار است، فقط قسمت معیوب مشمول ضمانت می گردد.  
 ۳-۷. برش دو شاخه از سیم در چراغ های اضطراری تغییر فیزیکی محسوب نخواهد شد.  
 ۳-۸. باتری استفاده شده در چراغ های اضطراری که قطعه ای مصرفی است، با رعایت شارژ دوره ای و

## ۴ عوامل خروج از ضمانت

۴-۱. رعایت نکردن دستورالعمل های نصب و استفاده؛  
 ۴-۲. تغییرات فیزیکی شامل داغ زدگی، شکستگی، ضرب دیدگی، سوراخکاری و... در کالا و قطعات الکترونیکی آن؛  
 ۴-۳. استفاده از محصولات (حتی دارای IP۴۵ و IP۴۴) در محیط های اسیدی، نمکی، دریایی، سکوه های نفتی، سایت های شیمیایی و محیط هایی با دمای بیشتر از ۴۸ درجه سانتی گراد؛  
 ۴-۴. آب خوردگی و زنگ زدگی و رسوب در کالاهایی که IP۴۵ و بالاتر ندارد؛  
 ۴-۵. مخدوش شدن هولوگرام یا تاریخ درج شده روی کالا؛



- ۴-۶. هرگونه تغییر و دستکاری در کالا یا اضافه کردن تجهیزات روی کالا بدون هماهنگی و مجوز کتبی از کارشناسان گروه پارس شعاع؛
- ۴-۷. داغ زدگی، دفرمگی، له شدگی، شکستگی و سوراخکاری اجزا و قطعات چراغ و همچنین اعمال نیروی بیش از حد به محصول در زمان نصب؛
- ۴-۸. به توجه به ضخامت سقف کاذب (عموماً سقف‌های رایبیتس) برای چراغ‌های توکار سقفی نسبت به ارتفاع پایه فنر؛
- ۴-۹. قرارگیری هیت سینک در فضای کاملاً بسته و فاقد جریان گردش هوای کافه در محل نصب؛
- ۴-۱۰. خسارات ناشی از آتش سوزی، سرقت و ...؛
- ۴-۱۱. نقص ناشی از صاعقه، نوسانات شبکه برق، دیمر کردن (کم سوکننده در محصولات) که این امکان را نداشته باشند) و شوک‌های الکتریکی؛
- ۴-۱۲. نقص ناشی از دوفاز شدن برق (اعمال ولتاژ بالاتر از ۲۳۰ ~ ولت).

### شرط عمومی ضمانت و مراحل آن

- ۵-۱. قبل از ارسال کالای معیوب، مصرف‌کننده موظف است با واحد خدمات پس از فروش و کارشناسان گروه پارس شعاع تماس گرفته و شرح خرابی محصول و مشخصات آن مانند محل و چگونگی نصب و تعداد محصولات معیوب را اطلاع دهد.
- ۵-۲. نظر به اینکه باستناد بند ۳-۴ "در کالاهای مشتمل بر چند ماژول مستقل مانند پروژکتورها، فقط ماژول معیوب تعویض خواهد شد" لذا از ارسال سایر ماژول‌ها خودداری شود.
- ۵-۳. نصب مشخصات مشتری و مصرف‌کننده شامل: نام خانوادگی، شهر و شماره تماس، روی کالای معیوب جهت پیگیری الزامی می‌باشد.
- ۵-۴. فروشنده موظف است کالای معیوب مرجوعی توسط مصرف‌کننده را آزمایش کند و پس از اطمینان از معیوب بودن و داشتن شرایط ضمانت، آن را برای شرکت بفرستد. در صورتی که کارشناسان این مجموعه، کالای ارسالی را سالم تشخیص دهند، کالای مدنظر فقط در صورتی عودت داده خواهد شد که ظرف ۷ روز کاری از زمان اعلام، تمامی هزینه‌ها شامل هزینه حمل و باربری و کارشناس به حساب شرکت واریز شود. ضمناً فرستنده کالای مرجوعی موظف به پیگیری و اطلاع‌رسانی می‌باشد.
- ۵-۵. هزینه‌های مرتبط با ضمانت شامل مراجعۀ کارشناس به محل، بازکردن و نصب مجدد محصول، حمل و نقل، بارگیری و تخلیه، آسیب به اموال، توقف کار و اموال، هزینه‌های ناشی از نصب علائم ترافیکی، داریست و بالابر و سایر هزینه‌های مرتبط با این موضوع، مشمول ضمانت نیست و به عهده مصرف‌کننده است.
- ۵-۶. گروه تولیدی پارس شعاع پس از خارج شدن کالا از شرکت، هیچ‌گونه مسئولیتی درباره جبران خسارات ناشی از بلایای طبیعی، آتش سوزی، سرقت، آب خوردگی، مشکلات ناشی از حمل و نقل و خطای انسانی به عهده ندارد.
- ۵-۷. در کالاهایی که تاریخ ضمانت درایور آن با چراغ مطابقت ندارد، هر بخشی که مشمول ضمانت باشد، پذیرفته می‌شود. همچنین در چراغ‌هایی که درایور سرخود دارد، مجموعه چراغ مشمول ضمانت می‌شود.



۵-۸. افت شارنوری محصول مطابق با کد حفظ شارنوری اظهار شده می باشد و افت کمتر شامل ضمانت نمی باشد.

۵-۹. تغییر رنگ ظاهری و همچنین تغییر رنگ نور در محصولات در طی دوره کارکرد شامل ضمانت نمی باشد.

۵-۱۰. فروشنده موظف است برای استفاده از خدمات ضمانت، محصولات را با بسته بندی مناسب حمل و به گروه پارس شعاع عودت دهد. هنگام تعویض کالای مرجوعی، در صورتی که مصرف کننده بدون بسته بندی کالا را عودت دهد، فروشنده باید کالای معیوب را بدون بسته بندی تعویض کند.

۵-۱۱. در صورتی که مشتریان محصولات شرکت های پارس شعاع توس و پارس شعاع تابا (والانور) از هر دو شرکت خرید می کنند، باید کالای مرجوعی خود را به صورت تفکیک شده بر اساس نام شرکت تولید کننده ارسال کنند.

۵-۱۲. در صورتی که محصولی از سبد کالای شرکت خارج شده باشد، نماینده یا عامل فروش می تواند با جانشین کردن محصولی دیگر با احتساب مابه التفاوت قیمت محصول جدید با کالای تعویضی و جلب رضایت مصرف کننده یا با پرداخت مبلغ کالا به قیمت روز مطابق لیست قیمت مصوب در وبسایت گروه تولیدی پارس شعاع، خدمات ضمانت ارائه دهد.

#### ارسال کالای مشمول ضمانت

در صورت احراز شروط ضمانت، کالای مرجوعی بنا به تشخیص گروه تولیدی پارس شعاع، به یکی از روش های زیر ارسال می شود:

۴-۱. ارسال کالا به نمایندگی یا واحد خدمات پس از فروش (با هماهنگی قبلی با کارشناسان).

۴-۲. تأمین لوازم یدکی برای رفع عیب محصول و ارسال آن برای تعویض به نمایندگی تأیید شده گروه تولیدی پارس شعاع

واحد خدمات پس از فروش

# GUARANTEE