

سياسة الضمان الشاملة في مصر

Comprehensive warranty policy in Egypt

تضمن شركة وادفو للعدد جميع معداتها الكهربائية المباعة بواسطة موزعيها المعتمدين ضد عيوب الصنعة لمدة 6 أشهر من تاريخ البيع وذلك بعد الالتزام بشروط الضمان الخاصه بكل فئة عميل وبعد التشخيص من قبل مركز الخدمة المعتمد (ASC) وسيقوم المركز بصيانة عيوب الصنعة او اعطاء الإذن باستبدال المعده بأخرى .

Wadfow tools guarantees all electrical equipment sold by its authorized distributors against manufacturing defects for a period of 6 months from the date of sale, after adhering to the warranty conditions for each customer category and after diagnosis by the approved service center (ASC), and the center will repair the manufacturing defect or give permission to replace the equipment with another.

الضمان لا يشمل:	The warranty does not include:
1- قطع الغيار المستهلكه مثل (الشربون, السيور, رولمان البلى, البطاريه, الشاحن إلخ)	1- Consumable spare parts such as (Carbon brush, Ball Bearing, belts, battery, chargeretc.)
2- تفكيك أو إصلاح المعدات في غير مراكز الخدمة المعتمدة	2- Dismantle or repair of equipment in non-authorized service centers
3- إستخدام قطع غيار غير أصليه	3- The use of non-original spare parts
4- تحمل الجهاز أكثر من قدرته المحددة في دليل المستخدم	4-The equipment work more than its capacity stated in the user manual
5- إستخدام كهرباء غير منتظمه وخلافه	5- The use of irregular electricity and so on
6- دخول أى أجسام داخل المعده مثل (الأتربة, مياه إلخ)	6- Entry into objects inside the device such as (dust, water ...etc.)
7- عدم ختم بطاقة الضمان من الموزع وكتابة تاريخ البيع	7- Failure to stamp the warranty card from the distributor and write the date of sale
8- التلف او الكسر الناتج عن سوء الاستخدام	8- Damage or breakage resulting from misuse

Importers Warranty:

ضمان المستوردين:

Within 6 months from the time of delivery, if you encounter the following problems:

في غضون 6 أشهر من وقت التسليم ، إذا واجهت المشاكل :

1- Any new product is damaged during transportation	1- تلف أى منتج جديد أثناء النقل
2- Discovering missing parts from product packaging or lack of accessories	2- اكتشاف قطع ناقصه من عبوة منتج او نقص ملحقات له

* سوف نقوم بتعويضك عن المنتج بجديد أو نقوم بإضافة ثمن المنتج على حسابك.

* We will compensate you for the product with a new one or add the price of the product to your account.

الضمان لا يشمل:	The warranty does not include:
1- في حالة نقل منتجاتنا من مخزن المستورد الى تاجر الجملة أو من تاجر الجملة الى تاجر التجزئة وحدث تلف فى المنتجات بسبب سوء النقل والتخزين.	1- In the event that our products are transported from the importer's store to the wholesaler or from the wholesaler to the retailer and product damage occurs due to poor transportation and storage.

Implementation:

<p>1- The merchant sales representative brings the device to the after-sales service center.</p> <p>2- If the defect is minor and can be repaired, maintenance will be performed by the authorized service center, and the product will be returned to the merchant's store for resale.</p> <p>3- If the defect costs more than half of its price, the device is dismantled and converted into spare parts, and in this case the device is replaced with a new one or the price is added to your account</p>	<p>1- يقوم مندوب مبيعات التاجر بإحضار الجهاز إلى مركز خدمة ما بعد البيع.</p> <p>2- إذا كان العيب طفيفاً ويمكن إصلاحه ، فسيتم إجراء الصيانة من قبل مركز الخدمة المعتمد ، وسيتم إعادة المنتج إلى متجر التاجر لإعادة بيعه.</p> <p>3- إذا كان العيب يكلف أكثر من نصف ثمنه يتم تفكيك الجهاز وتحويله الى قطع غيار، وفي هذه الحالة يتم استبدال الجهاز باخر جديد أو إضافة ثمنه على حسابك</p>
--	--

ضمان المستهلك :Consumer warranty :Implementation:

<p>1- The end consumer must present the original invoice (indicating the date of sale and the distributor's stamp)</p> <p>2- The retailer or wholesaler receives the device from the consumer</p> <p>3- The sales representative of the merchant or retailer brings the device to be maintained to the importer or the authorized maintenance center</p> <p>4- The importer must bring all the devices to be maintained to the approved center within a maximum period of 7 days from the date of receipt.</p> <p>5- In the event that the approved maintenance center decided that the device is within warranty, the center will bear all maintenance costs, including spare parts and labor</p> <p>6- In the event that the approved maintenance center decides that the device is out of warranty, the consumer shall bear all maintenance costs for spare parts and labor</p>	<p>1- يجب على المستهلك النهائي تقديم الفاتورة الأصلية (مع ذكر تاريخ البيع وختم الموزع)</p> <p>2- يقوم تاجر التجزئة او تاجر الجملة باستلام الجهاز من المستهلك</p> <p>3- يقوم ممثل مبيعات التاجر أو بائع التجزئة إحضار الجهاز المراد صيانته الى المستورد او مركز الصيانه المعتمد</p> <p>4- يجب على المستورد إحضار جميع الاجهزه المراد صيانتها الى مركز الصيانة المعتمد في فترة اقصاها 7 أيام من تاريخ استلامها</p> <p>5- في حالة ان مركز الصيانة المعتمد قرر ان الجهاز ضمن الضمان فان المركز يتكلف بجميع تكاليف الصيانة من قطع غيار و عمالة</p> <p>6- في حالة ان مركز الصيانه المعتمد قرر ان الجهاز خارج الضمان فان المستهلك يتكلف بجميع تكاليف الصيانة من قطع غيار و عماله</p>
--	---

سياسة الاستبدال:Replacement policy:

طبقاً لقانون جهاز حماية المستهلك (جهة حكومية لمراقبة السوق في مصر)

للمستهلك الحق في استبدال أو إعادة المنتج أو السلعة التي اشتراها خلال 14 يومًا إذا كان معيبًا أو لا يتوافق مع المواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد من أجله.

According to the Law of the Consumer Protection Agency (a government entity to monitor the market in Egypt)

The consumer has the right to replace or return the product or commodity he bought within 14 days if it is defective or not in conformity with the specifications or the purpose for which he was contracted.

Terms of replacement:	شروط الإستبدال:
1- Submit the original sales invoice sealed by the seller.	1- تقديم أصل فاتورة البيع مختومة من البائع.
2- It is possible to return within 14 days from the date of purchase	2- يمكن الإرتجاع خلال 14 يوم من تاريخ الشراء
3- The device must be in its original condition (there are no fractures in it, the case is intact... etc.)	3- أن تكون البضاعة فى حالتها الأصلية (لا يوجد بها اية كسور, الغلاف سليم, ألخ)
4- Refund method is the same as payment method.	4- تكون طريقة إستيراد القيمة بنفس طريقة الدفع.
5- The customer can recover the value that it has actually paid as recorded and specified in the sales invoice	5- يمكن للعميل استرداد القيمة التى قام فعلا بدفعها كما هو مسجل ومحدد فى فاتورة البيع
6- The customer has the right to replace the commodity with another for the same value stated on the invoice	6- من حق العميل استبدال السلعة بأخرى بذات القيمة المدونة على الفاتورة
7- Replacement and retrieval does not include accessories, batteries and chargers	7- الإستبدال والاسترجاع لا يشمل الإكسسوارات والبطاريات والشواحن

Implementation:

تنفيذ:

1- The consumer must fulfill all conditions of the Replacement policy	1- يجب على المستهلك ان يكون مستوفى جميع شروط سياسة الاستبدال
2- The importer, wholesaler or retailer must receive the device to be replaced, bearing in mind the following: A- Photocopy of the purchase invoice. B- Photocopy of the warranty certificate. C- Ensure that there are phone numbers to communicate with the consumer. D- Inform the consumer that he will be contacted within 4 working days to inform him of the decision of the approved maintenance center.	2- على المستورد او تاجر الجملة او تاجر التجزئة استلام الجهاز المراد استبداله مع مراعاة الاتى : أ- تصوير فاتورة الشراء ب- تصوير شهادة الضمان ج- التأكد من وجود أرقام هاتف للتواصل مع المستهلك د- إخبار المستهلك أنه سيتم التواصل معه فى غضون 4 أيام عمل لإخباره بقرار مركز الصيانة المعتمد
3- The importer, wholesaler or retailer must send any devices received within 2 working days.	3- على المستورد أو تاجر الجملة أو تاجر التجزئة ارسال أى أجهزه تم استلامها فى غضون 2 يوم عمل
4- The response will be made by the maintenance center approved on the importer, wholesaler, or retailer if the device has no defect and is delivered to the consumer or he is replacing the device with a new one to the consumer, and in this case the device is made spare parts for the benefit of the approved service center	4- سيتم الرد من قبل مركز الصيانة المعتمد على المستورد أو تاجر الجملة أو تاجر التجزئة إذا كان الجهاز لا يوجد به عيب ويتم تسليمه للمستهلك أو انه يقوم باستبدال الجهاز باخر جديد للمستهلك وفى هذه الحالة يتم عمل الجهاز قطع غير لصالح مركز الخدمه المعتمد

note:

ملحوظة:

If the defect costs more than half of its price, the device is dismantled and converted into spare parts, and in this case the device is replaced with a new one or the price is added to your account

إذا كان العيب يكلف أكثر من نصف ثمنه يتم تفكيك الجهاز وتحويله الى قطع غيار، وفي هذه الحالة يتم استبدال الجهاز باخر جديد أو إضافة ثمنه على حسابك

Important note:

ملحوظة هامة:

1- The importer, wholesaler and retailer must explain to the consumer the warranty terms and replacement policy of Total Tools

1- يجب على المستورد وتاجر الجملة وتاجر التجزئة توضيح شروط الضمان للمستهلك وسياسة الاستبدال الخاصة بتوتال تولز

2- The importer, wholesaler, and retailer must hang Total Tools' warranty terms and replacement policy

2- يجب على المستورد وتاجر الجملة وتاجر التجزئة تعليق شروط الضمان وسياسة الاستبدال لتوتال تولز

After-sales maintenance center work guide:

دليل عمل مركز صيانة ما بعد البيع:

عندما يطلب المستخدم النهائي الخدمة من مركز الإصلاح بعد البيع ، يجب على مركز الإصلاح اتباع التالي:

When the end user requests the service from the repair center after sales, the repair center should follow the following:

1- Providing customers first-class service

1- تقديم خدمة عملاء من الدرجة الأولى

2- Commitment to the uniform of Wadfow Tools

2- الإلتزام بالزى الرسمى لوادفو تولز

3- The customer is required to present the original purchase invoice and warranty certificate

3- يطلب من العميل تقديم اصل فاتورة الشراء وشهادة الضمان

4- Ask the customer how he used tool and what happened when it was damaged

4- اسأل العميل عن كيفية استخدامه للأداة وماذا حدث عند تلفها

5- Ensure that all warranty conditions are met

5- التأكد من أن جميع شروط الضمان مستوفاه

6- According to the device category, ensure that the device is in the warranty period

6- وفقا لفئة الجهاز, التأكد من أن الجهاز فى فترة الضمان

Complete the job card that contains all of the following information:

إملئ الإستمارة التي تحتوى على جميع المعلومات التالية:

Note: It can be an electronic form **ملحوظه:** من الممكن ان تكون الإستمارة إلكترونية:

<ul style="list-style-type: none">● Customer's name● Customer's address● Customer's mobile number● The customer's email● Product code● The product serial number● The signature of the recipient of the device from the authorized service center● Signature of the client● Attach a copy of the purchase invoice and the warranty certificate● After the maintenance is completed, the customer will be contacted to receive the device	<ul style="list-style-type: none">● إسم العميل● عنوان العميل● رقم موبيل العميل● البريد الإلكتروني للعميل● كود المنتج● الرقم التسلسلي للمنتج● توقيع مستلم الجهاز من مركز الصيانه المعتمد● توقيع العميل● إرفاق صورة من فاتورة الشراء وشهادة الضمان● بعد الإنتهاء من الصيانه يتم الاتصال بالعميل لإستلام الجهاز
---	---

(قد تتغير هذه البيانات وفقاً للبيانات الموجودة في ملف برنامج الصيانة)

(This data may change according to the data in the maintenance software)

بطاقة ضمان Warranty Card		
Customer Name:		إسم العميل:
Model Number:		رقم الموديل:
Data of purchase:		تاريخ الشراء:
Dealer Name:		إسم الموزع:
Dealer's stamp:		ختم الموزع:

In the case of receiving the device, there are two cases and they are:

في حالة استلام الجهاز يوجد حالتان وهما:

Case one In warranty	الحالة الأولى داخل الضمان
In this case, the center undertakes to fully maintain the device	في هذه الحالة يتعهد المركز بصيانة الجهاز صيانة كامله
Case two Out of warranty	الحالة الثانية خارج الضمان
1- 30 pounds are received from the customer, deducted from the maintenance cost, if the customer agrees to maintenance, and if the customer refuses, this amount is not refunded. 2- Ensuring customer data for easy communication 3- The malfunction is determined and the cost of maintenance of the breakdown is determined A- If the cost is 100 pounds or less, maintenance without referring to the customer B- If the maintenance is more than 100 pounds, contact the customer first to obtain his approval for maintenance. 4- 15 days spare parts warranty 5- After completing maintenance, call the customer to receive the device	1- يتم إستلام 30 جنية من العميل تخصم من تكلفة الصيانة في حالة وافق العميل على الصيانة وإذا رفض العميل لا يرد هذا المبلغ 2- التأكد من بيانات العميل لسهولة التواصل 3- يتم تحديد العطل وتحديد تكلفة صيانة العطل أ- إذا كانت التكلفة 100 جنية أو أقل يتم الصيانة بدون الرجوع الى العميل ب- إذا كانت الصيانة فوق 100 جنية يتم التواصل مع العميل أولاً لأخذ موافقته على الصيانة. 4- ضمان قطع الغيار التي خرجت في الصيانه 15 يوم 5- بعد الإنتهاء من الصيانة يتم الإتصال بالعميل لإستلام الجهاز

ملحوظة: تحتفظ الشركة بالحق في تعديل اللوائح المذكورة أعلاه , ولها الحق في تعديل أو اضافة اى شروط للضمان او شروط الاستبدال با لا يخالف القوانين المصرية

Note: The Company reserves the right to amend the aforementioned regulations, and it has the right to amend or add to the terms of the warranty or the terms of replacement in a way that does not violate Egyptian laws