

سياسة الاستبدال والاسترجاع:

Exchange and Return Policy:

The customer has the right to return the product within 3 days or exchange it within 7 days from the date of purchase, must not be used and is in its original condition with the purchase invoice, adhering to the following terms and conditions:

يحق للعميل إرجاع المنتج خلال 3 أيام أو استبداله خلال 7 أيام من تاريخ الشراء ويستثنى منها أيام إجازات عيدي الفطر والاضحى بالشروط التالية:

1. The product is in its original manufacturer's packaging and has not been opened.
2. The product is non-functional due to a manufacturing defect, and the original carton (without any damage), instruction manual, and all accompanying accessories must be returned.

- 1 ان يكون المنتج غير مستخدم وفي حالته الأصلية.
- 2 ان يكون المنتج مغلف بتغليف المصنع الأصلي ولم يتم فتحه، و(بدون أي اتلاف)، مع إرجاع كتيب التعليمات وجميع الإكسسوارات المرفقة مع المنتج بحالتها الأصلية.

Excluded Products:

We regret that products cannot be returned or exchanged in the following cases:

1. The product has been used or installed.
2. Products with defects or faults resulting from misuse (e.g., breakage, scratches, incorrect use, neglect of regular maintenance, etc.), as determined by the maintenance team's inspection.
 - Products purchased through installment programs cannot be returned; they can only be exchanged for the same value or a higher value, with the customer paying the price difference, according to the terms mentioned above.
 - If the customer refuses to receive the product, the company will hold the goods for 30 days from the date of purchase. After this period, the customer will not be entitled to claim it, and the company has the right to impose storage fees of 1% of the total invoice amount for each week of delay after the specified collection period, unless there is a prior agreement between the parties.

المنتجات المستثناة من الاسترجاع أو الاستبدال:

نأسف لعدم إرجاع أو استبدال المنتجات نهائياً في الحالات التالية:

- 1 إذا تم تركيب أو استخدام المنتج.
- 2 المنتجات ذات الأعطال أو العيوب الناتجة عن سوء الاستخدام (مثل: الكسر، والخدش، والاستخدام الخاطئ، اهمال الصيانة الدورية وغيرها)، ويتم تحديدها بناءً على فحص فريق الصيانة
- لا يمكن إرجاع المنتجات المشتراة عن طريق برنامج (شركات التمويل) ويمكن فقط استبدالها بنفس القيمة أو بقيمة أعلى منها على أن يتم سداد فارق السعر من قبل العميل وفقاً للشروط المذكورة أعلاه.
- في حال عدم استلام المنتج من قبل العميل، تحفظ الشركة البضاعة لمدة 30 يوم من تاريخ الشراء وبعد هذه المدة لا يحق للعميل المطالبة بها، كما انه يحق للشركة فرض رسوم تخزين بقيمة 1% من إجمالي مبلغ الفاتورة عن كل اسبوع تأخير بعد المدة المحددة للإستلام مالم يكن هناك اتفاق مسبق بين الطرفين على خلاف ذلك.

سياسة الضمان:

Warranty Policy:

The product warranty is valid for 12 months from the date of purchase, and for maintenance, it is valid for 30 days from the date of repair. The warranty does not cover consumable parts or misuse. The serial number must be present on the product to verify the warranty period.

صلاحية الضمان للمنتجات 12 شهر من تاريخ الشراء وللصيانة 30 يوم من تاريخ الإصلاح، ولا تشمل القطع الاستهلاكية أو سوء الاستخدام ويشترط وجود الرقم التسلسلي على المنتج للتحقق من سريان فترة الضمان.

The warranty includes free repair or replacement of spare parts in case of a manufacturing defect. The warranty does not mean replacing the product or refunding its value.

يشمل الضمان خدمة إصلاح أو استبدال قطع الغيار مجاناً في حال وجود عيب مصنعي ولا يعني الضمان استبدال المنتج أو إرجاع قيمته.

Excluded Products:

The warranty service excludes faults resulting from:

1. Misuse of the product, failure to follow usage instructions as per the product manual, or neglect of regular maintenance.
2. Failure to adhere to maintenance recommendations for civil and construction works.
3. Operating the product with generators/electrical wires that do not meet the product specifications or exposing the product to external factors such as liquids, moisture, or high heat.
4. Repair attempts or maintenance operations by entities not authorized by the guaranteeing company or the use of spare parts not approved by the manufacturer.
5. Any tampering with or erasure of the serial number the warranty will be considered as void

المنتجات المستثناة:

يستثنى من خدمة الضمان الأعطال الناتجة عن:

- 1 إساءة استخدام المنتج أو عدم التقيد بتعليمات الاستخدام حسب دليل المنتج وإهمال الصيانة الدورية
- 2 عدم الالتزام بتوصيات الصيانة في الأعمال المدنية والإنشائية والكهربائية
- 3 تشغيل المنتج على مولدات/أسلاك كهربائية غير مطابقة لمواصفات المنتج أو تعرض المنتج لعوامل خارجية كالمسائل أو الرطوبة أو الحرارة العالية أو أي عوامل كهربائية خارجية.
- 4 محاولات الإصلاح أو عمليات الصيانة من قبل جهات غير معتمدة من الشركة الضامنة أو استخدام قطع غيار غير معتمدة من الشركة المصنعة
- 5 أي عبث أو طمس للرقم التسلسلي بعد بمثابة الغاء للضمان.