

سياسة خدمة ما بعد البيع والضمان لشركة CYCJET

شروط الضمان القياسية للمعدات، وبنود الخدمة، وإرشادات الدعم العالمي

1. نطاق التطبيق

تطبق سياسة الضمان هذه على جميع معدات الترميز والطباعة الخاصة بشركة CYCJET والمباعة مباشرة من شركة Shanghai Yuchang Industrial Co., Ltd. وفي حالة توقيع العميل على اتفاقية ضمان كتابية خاصة مع شركتنا، فإن الاتفاقية الكتابية Yuchang Industrial Co., Ltd. المختومة من كلا الطرفين هي التي تسري وتكون لها الأولوية.

الامتثال القانوني: وفقاً للقوانين واللوائح الوطنية ذات الصلة، إذا كانت فترة الضمان القانونية الدنيا في المنطقة المحلية أطول مما هو منصوص عليه في هذه السياسة، فتسري القوانين واللوائح المحلية وتكون لها الأولوية.

2. فترة الضمان القياسية ونطاق تغطية المعدات

فترة الضمان القياسية لجميع معدات سلسلة CYCJET هي **12 شهرًا**، وتُحسب بدءًا من التاريخ الأكبر بين التاريخين التاليين:

- تاريخ شحن المعدات من المصنع؛ أو
- تاريخ تركيب المعدات واستلامها في موقع العميل.

يغطي الضمان حصريًا عيوب التصنيع في المواد الخام والمصنعية الأصلية. ويُستثنى من ذلك التآكل الطبيعي للمواد الاستهلاكية، والأضرار الناتجة عن أخطاء بشرية، والأضرار الناجمة عن الاستخدام غير السليم.

شروط الضمان تفصيلياً حسب طراز الماكينة

طراز المعدات	تغطية الضمان والشروط	الخدمة الميدانية
طابعة الليزر الطائرة من CYCJET (Fly Laser Printer)	تغطية شاملة للماكينة بالكامل وجميع الملحقات لمدة 12 شهرًا. إصلاح مجاني أو إرسال قطع غيار جديدة. تتحمل CYCJET بالكامل تكاليف الشحن للشحن والعودة، وقطع الغيار، والعمالة.	مدفوعة الأجر
طابعة الحبر الرقمية ذات الدقة العالية UV من CYCJET (PIJ)	تغطية للماكينة بالكامل والملحق لمدة 12 شهرًا، باستثناء رأس الطباعة. تعتبر رؤوس الطباعة أجزاء استهلاكية دقيقة؛ وتُغطى الأعطال فقط في حالة تأكيد وجود عيب تصنيعي عند التعيئة الأولى للحبر.	مدفوعة الأجر
سلسلة طابعات الحبر للرموز الكبيرة (DOD) و TTO و TIJ من CYCJET	تغطية شاملة للماكينة والملحقات لمدة 12 شهرًا ضد عيوب التصنيع الأصلية. إصلاح أو استبدال الملحقات مجانًا مع تحمّل CYCJET لتكاليف الشحن بالكامل.	مدفوعة الأجر
طابعة الحبر النفاث المستمر للرموز الصغيرة من CYCJET (CIJ)	تغطية لجميع المكونات لمدة 12 شهرًا باستثناء الفلاتر (أجزاء استهلاكية قياسية). استبدال مجاني للقطع مع تحمّل CYCJET لتكاليف الشحن في الاتجاهين لعيوب التصنيع.	مدفوعة الأجر

تغطية المواد الاستهلاكية والبرامج

المواد الاستهلاكية: من العيوب قبل "تاريخ انتهاء الصلاحية". يُستثنى المنتجات المفتوحة منتهية الصلاحية أو المخزنة بشكل غير صحيح.

البرامج الملحقة: يومًا بعد التركيب أو 120 يومًا بعد الشحن (أيهما أسبق). تُقدم برامج الطرف الثالث / التجريبية "كما هي" (AS IS).

ضمان قطع الغيار المستقلة

- **القطع غير الاستهلاكية:** ضمان لمدة 12 شهرًا من تاريخ الشحن.
- **القطع الاستهلاكية / الخاضعة للتآكل:** الفلاتر، رؤوس الطباعة، الأشرطة، الحبر، العدسات، السيور، بكرات الضغط تضمن خلوها من عيوب المصنع فقط عند الشحن.
- **القطع المستعملة / المجددات:** لمدة 90 يومًا من تاريخ الشحن.

3. قواعد خدمة ما بعد البيع خلال فترة الضمان

1. متطلبات الإبلاغ عن الأعطال:

يجب على العملاء الإبلاغ عن الأعطال أولاً عبر الخط الساخن 400 أو WeChat، يليه تقديم طلب رسمي عبر البريد الإلكتروني مع "نموذج طلب إصلاح معدات CYCJET" المكتمل والمستندات المطلوبة (الطراز، الرقم التسلسلي، الفاتورة، أدلة الفيديو/الصور). تحتفظ CYCJET بالحق في تعليق الخدمات المجانية إذا كان التسجيل أو الإثبات الصالح مفقودًا.

2. معايير خدمات الإصلاح والاستبدال المجانية:

بعد تأكيد عيوب التصنيع والاستخدام المطابق للمعدات، تغطي CYCJET تكاليف الإصلاح وقطع الغيار والخدمات اللوجستية للشحن بالبريد ذهاباً وإياباً:

- **استكشاف الأعطال وإصلاحها عن بُعد:** توجيه فيديو مجاني عن بُعد بواسطة مهندسين متخصصين.
- **استبدال الملحقات:** إرسال ملحقات جديدة تمامًا مجانًا للتركيب الذاتي؛ وتتحمل CYCJET تكاليف الشحن.
- **الإصلاح الشامل بالمصنع:** إصدار رقم إرجاع فريد (RMA)؛ وتتحمل CYCJET بالكامل رسوم البريد السريع ذهاباً وإياباً.

3. شروط الخدمة الميدانية مدفوعة الأجر:

التركيب والتشغيل والتدريب في الموقع مدفوعة الأجر لجميع الطرازات. ويترتب على استكشاف الأعطال وإصلاحها في الموقع مصاريف سفر وعمالة:

- **المناطق المحلية (الصين):** خدمة مخفضة ضمن نطاق 50 ميلاً من مراكز الخدمة خلال ساعات العمل (8:00 - 16:30). أبعد من 50 ميلاً، تُفضل الصيانة عبر البريد. إذا تم طلب خدمة في الموقع، يتحمل العميل مصاريف التنقل والإقامة وأجور المهندسين.
- **المناطق الدولية:** العميل تذاكر الطيران ذهاباً وإياباً، الإقامة، التنقلات المحلية، رسوم التأشيرة، بالإضافة إلى رسوم خدمة المهندس اليومية بقيمة 120 دولار أمريكي/يوم. الدورة القياسية تصل إلى 3 أيام عمل؛ والتمديدات تخضع لرسوم 120 دولار أمريكي/يوم.

4. حلول المعدات الخاضعة للضمان غير القابلة للإصلاح:

إذا تعذر إصلاح العيوب بعد محاولات معقولة، تقوم CYCJET وفقاً لتقديرها الخاص: (1) توفير وحدة بديلة جديدة أو مجددة بعد إعادة المعدات، أو (2) رد سعر الشراء المخصوم منه قيمة الاستهلاك. ويشكل هذا التعويض الحصري للعميل.

4. استثناءات الضمان

يُبطل حق الحصول على خدمة الضمان المجانية إذا حدث التلف لأي من الأسباب التالية:

- الاصطدام، السقوط، دخول الماء، إهمال الصيانة، التحميل الزائد أو التشغيل خارج المواصفات.
- الحرائق، الفيضانات، الصواعق، الزلازل أو الكوارث الطبيعية الأخرى الناتجة عن القوة القاهرة.
- إمدادات الطاقة، مصدر الهواء، درجة الحرارة/الرطوبة، أو البيئة المتربة التي لا تلي معايير الدليل الرسمي.
- عدم إجراء الصيانة المجدولة، مما يؤدي إلى تراكم الحبر/الغبار وانسداد النظام.
- التفكيك أو الإصلاح أو التعديل غير المصرح به من قبل أفراد خارج شركة CYCJET.
- استخدام أحبار، سوائل، فلاتر، رؤوس طباعة أو أشرطة غير أصلية من CYCJET مما يؤدي لتلفها أو احتراقها.
- التوصيل غير المصرح به لمعدات خارجية، أو تعديل الدوائر الكهربائية، أو التلاعب بالبرامج.
- تعديل الأرقام التسلسلية ولوحات بيانات المعدات أو طمسها أو فقدانها.
- التآكل الطبيعي للأجزاء الاستهلاكية القياسية (الفلاتر، البكرات، السيور، العدسات، تقادم رأس الطباعة).

5. الضمان على خدمات الإصلاح المنفذة

تتضمن جميع الإصلاحات الميدانية أو المصنعة ضمان خدمة لمدة 30 يومًا يغطي فقط العطل المحدد الذي تم إصلاحه. وتحصل عيوب التصنيع المتكررة خلال 30 يومًا على إصلاح شامل ثاني مجاني. وتُستثنى الأعطال الجديدة الناتجة عن التشغيل غير السليم.

6. إخلاء المسؤولية عن الضمان وقد المسؤولية

تحل هذه السياسة محل جميع الضمانات الشفهية أو الضمنية. لن تتجاوز مسؤولية CYCJET الإجمالية سعر الشراء الأصلي للمعدات أو الخدمة. ولا تتحمل CYCJET المسؤولية عن أي أضرار غير مباشرة أو عرضية أو تبعية (مثل توقف الإنتاج أو خسارة الطلبات).

7. التزام الخدمة مدى الحياة بعد انتهاء الضمان

- **دعم مجاني مدى الحياة:** تظل الاستشارات والتوجيهات الفنية عن بُعد مجانية دائمًا.
- **قطع الغيار بسعر التكلفة:** تزويد قطع الغيار خارج الضمان بسعر التكلفة؛ مع الحد الأدنى من رسوم العمالة والسفر للزيارات الميدانية.
- **توفير طويل الأجل:** إمداد مستقر ومضمون بقطع الغيار والمواد الاستهلاكية الأصلية.

8. قنوات دعم ما بعد البيع

الخط الساخن للخدمة: +86 400-6830-811 البريد الإلكتروني للدعم: service@cycjet.com / +86 21 5997 0419

تحتفظ شركة CYCJET (Shanghai Yuchang Industrial Co., Ltd.) بالحق في التفسير النهائي لجميع بنود سياسة الخدمة هذه.