



إيبادي – iPady

<https://www.ipady.ps>

أولاً: شروط وأحكام الكفالة:

- 1) تقتصر لكفالة على تغطية الأعطال الناتجة عن عيوب الصناعة المثبتة، والتي لم يكن للمستخدم أو أي طرف ثالث يد فيها.
- 2) الكفالة لا تشمل الأضرار الناشئة عن:
 1. الكسر، الخدوش، التشققات أو العيوب الشكلية.
 2. الصدمات، السقوط، الضغط المفرط أو الحوادث العرضية.
 3. التعرض للحرارة المرتفعة، الحريق، انسكاب السوائل أو تسرب المياه.
 4. سوء الاستخدام أو مخالفة تعليمات التشغيل والسلامة.
 5. الصيانة أو التعديل من قبل أفراد أو مراكز غير معتمدة.
 6. التخريب المتعمد، النقش، الحفر أو أي ضرر تجميلي.
- 3) يخضع المنتج للفحص الفني لدى الوكيل/الموزع الرسمي أو من قبل متجرنا (حسب نوع كفالة المنتج) قبل اتخاذ قرار الإصلاح أو الاستبدال.
- 4) في حال ثبوت أن العطل مصنعي، يتم إصلاح أو استبدال المنتج دون مقابل تحت فترة الكفالة.
- 5) يتحمل العميل تكاليف الفحص والقطع البديلة في حال تبين أن سبب العطل سوء استخدام.
- 6) مدة الصيانة أو الاستبدال قد تمتد من 3 إلى 6 أسابيع تبعاً لتوفر القطع وحالة المنتج.

ثانياً: سياسة الإرجاع والاستبدال:

- 1) يحق للعميل طلب الإرجاع أو الاستبدال خلال 24 ساعة من استلام المنتج إذا:
 - كان المنتج معيباً عيباً مصنعياً.
 - استلم العميل منتجاً غير مطابق للطلب.
- 2) لا يُقبل الإرجاع أو الاستبدال في الحالات التالية:
 - المنتجات الالكترونية وتشمل جميع الالكترونيات.
 - المنتجات التي تم فتحها أو إزالة تغليفها أو استخدامها.
 - المنتجات النهائية (Final Sale) أو المعلنة مسبقاً بأنها غير قابلة للإرجاع.
- 3) يجب إعادة المنتج بحالته الأصلية، شاملاً التغليف وجميع الملحقات.
- 4) يتحمل العميل رسوم الشحن/التوصيل في حال لم يكن سبب الإرجاع خطأ من الشركة.
- 5) في حال تضرر التغليف أو استخدام المنتج، يحق لنا خصم ما بين 15% حتى 40% من قيمة المنتج.

ثالثاً: التنبيهات:

- 1) يتحمل العميل كامل المسؤولية عن أي ضرر يلحق بالمنتج نتيجة الإهمال أو سوء الاستخدام.
 - 2) يجب الالتزام الصارم بتعليمات السلامة المرفقة مع المنتج.
 - 3) لا نتحمل أي التزامات أو تعويضات خارج ما هو منصوص عليه في هذه السياسة.
- نحن غير مسؤولون عن أي ضرر قد يتسبب به أي منتج لاي مستخدم للمنتج أو أي طرف ثالث، و يجب استعمال جميع المنتجات بحذر.
 - يجب التعامل مع الالكترونيات بحذر لتفادي ومنع الأضرار المحتملة مثل الحريق وغيره.

رابعاً: تنبيهات عامة:

- 1) يمكن الاستفادة من برنامج النقاط والمكافآت فقط من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي.
- 2) الطلبات تُنفذ عبر الموقع الإلكتروني فقط.
 - i. في حال الطلب عبر الرسائل أو قنوات غير الموقع، يتحمل الزبون مسؤولية اختيار المنتج الصحيح المناسب له.
 - ii. يمكن للزبون التأكد من مواصفات المنتج بشكل كامل قبل الطلب من خلال الموقع.
- 3) يجب على الزبون التأكد من المنتج فور استلامه وقبل فتح التغليف أو تشغيل المنتج.
 - i. في حال إزالة التغليف أو تشغيل المنتج أو استعماله بأي شكل، يُعتبر المنتج مستخدماً ولا يمكن استبداله أو إرجاعه.

تفعيل الكفالة

أولاً: خطوات تقديم الطلب:

- 1) يتم رفع طلب تفعيل الكفالة عن طريق موقعنا الإلكتروني أو عبر التواصل المباشر مع خدمة العملاء.
- 2) يجب إرفاق المعلومات والوثائق التالية:
 - اسم المنتج
 - تاريخ الشراء، أو اسم الزبون، أو رقم الطلب
 - وصف تفصيلي للمشكلة
 - صور واضحة للمنتج من جميع الجهات
 - يفضل إرفاق فيديو يوضح المشكلة
- 3) نقوم بالتحقق من أن المنتج تم شراؤه من شركتنا وأنه لا يزال ضمن فترة الكفالة.
- 4) يقوم الزبون بإرسال المنتج عبر نقطة الاستلام أو خدمة التوصيل (20 شيقل للاستلام + 20 شيقل للإرجاع)، إجمالي 40 شيقل للضفة. إجمالي 60 شيقل لمدن القدس، إجمالي 90 شيقل لمناطق مثل أبو غوش. إجمالي 150 شيقل لمناطق الداخل.
- 5) بعد استلام المنتج، يتم فحصه من قبل فريقنا الفني. وفي حال كان المنتج مشمولاً بكفالة الوكيل الرسمي، يتم تحويله إلى الوكيل حسب الأصول.

ثانياً: مسارات معالجة الكفالة:

المسار الأول: الكفالة الخاصة بمتجر "إيبادي":

في حال كان المنتج مشمولاً بكفالتنا المباشرة:

- 1)  (2-4 أيام عمل) لاستلام المنتج وتسجيله في المخزن.
 - 2)  (2-10 أيام عمل) لفحص المنتج في مختبرنا/قسم الصيانة.
 - 3)  يتم اتخاذ القرار: إصلاح – استبدال – أو رفض الكفالة.
 - 4)  (2-4 أيام عمل) لإعادة إرسال المنتج للزبون بعد الإصلاح أو الاستبدال.
- معدل وقت المعالجة: 7 أيام عمل | الحد الأقصى: 18 يوم عمل (خاضع لطبيعة المشكلة)

المسار الثاني: الكفالة عبر المستورد الرسمي/الوكيل الرسمي أو كفالة طرف ثالث:

في حال كان المنتج مشمولاً بكفالة الوكيل الرسمي أو المستورد المعتمد أو كفالة طرف ثالث:

- 1)  (2-4 أيام عمل) لاستلام المنتج وتسجيله في المخزن.
 - 2)  (2-7 أيام عمل) لإرسال المنتج إلى الوكيل/المستورد (يتم إرسال المنتج للداخل).
 - 3)  (حتى 20 يوم عمل) لفحص المنتج من قبل الوكيل واتخاذ القرار.
 - 4)  (2-7 أيام عمل) لاستلام المنتج من الوكيل وإعادته لمخازننا (يتم إرجاع المنتج من الداخل).
 - 5)  (2-4 أيام عمل) لإعادة تسليم المنتج للزبون (سواء كان إصلاح/استبدال أو رفض الكفالة).
- معدل وقت المعالجة: 14 يوم عمل | الحد الأقصى: 42 يوم عمل (خاضع لطبيعة المشكلة والجهة الضامنة).

نحتفظ بحق تعديل أو تحديث سياسة الكفالة والإرجاع في أي وقت دون إشعار مسبق.

في حال وجود أي تعارض بين هذه السياسة وأي إعلان أو مستند تسويقي، فإن النص المعتمد هو ما ورد في هذه الوثيقة.

الكفالة لا تُعتبر التزاماً بالتعويض المالي المباشر، وإنما إصلاح أو استبدال أو عدم التعويض نهائياً وفقاً لما يقرره الوكيل أو "إيبادي".

لا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن أضرار غير مباشرة أو فقدان بيانات أو خسائر ناتجة عن استخدام المنتج.



ملاحظات إضافية

أولاً: مدة الكفالة

- تختلف مدة الكفالة حسب نوع المنتج، وتبدأ من تاريخ الشراء المثبت في الفاتورة الأصلية فقط.
- في حال عدم تحديد مدة صريحة من قبل الشركة أو الوكيل، تُعتبر المدة القياسية 12 شهراً من تاريخ الشراء.
- الكفالة غير قابلة للتحويل، وتُمنح حصرياً للمشتري الأول.

ثانياً: حالات إساءة استخدام السياسة:

1. تقديم طلبات كفالة متكررة لنفس المنتج بعد رفضها – يؤدي إلى إلغاء الكفالة نهائياً.
2. تغيير أو إزالة الرقم التسلسلي أو ملصقات المنتج – تُلغى الكفالة فوراً.
3. تلف متعمد أو متكرر للمنتج بهدف الاستبدال – يحق للشركة رفض الطلب ومطالبة العميل بالتكاليف.
4. الادعاء بعيب مصنعي دون إثبات أو دون وجود ضرر فعلي – يخضع لغرامة فحص قدرها (35 شكيل) تُخصم من المشتري في حال ثبوت سوء النية.
5. فتح أو تفكيك المنتج ذاتياً – يُعتبر تدخلاً غير مصرح به، وتُلغى الكفالة مباشرة.

ثالثاً: سياسة الفحص بعد الإصلاح

- بعد الصيانة أو الاستبدال، يتم فحص المنتج للتأكد من جاهزيته.
- الشركة غير مسؤولة عن فقدان البيانات أو الإعدادات أو الإكسسوارات الشخصية أثناء عملية الصيانة أو النقل.

رابعاً: سياسة التواصل والمتابعة

- تتم جميع المتابعات عبر القنوات الرسمية فقط (الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، أو رقم الهاتف المسجل).
- في حال تعذر التواصل مع العميل خلال 14 يوم عمل من تاريخ الإخطار، يتم إغلاق الطلب تلقائياً دون أي التزامات إضافية.

خامساً: سياسة الخصوصية

- يتم استخدام المعلومات الشخصية المقدمة في طلبات الكفالة فقط لأغراض الفحص أو التواصل أو الشحن.
- لا يتم مشاركة أي بيانات مع جهات خارجية غير مصرح لها، باستثناء الوكلاء المعتمدين المعنيين بالطلب.

سابعاً: التعديلات والتغييرات

1. تحتفظ الشركة بحق تعديل أو تحديث هذه السياسة في أي وقت دون إشعار مسبق.
2. النسخة المنشورة على الموقع الإلكتروني هي المرجع الرسمي والمعتمد في جميع الحالات.
3. تخضع هذه السياسة وجميع بنودها للقوانين المحلية والجهات القضائية ذات الاختصاص.

الأسئلة الأكثر شيوعًا (FAQ)

1. ما هي مدة الكفالة؟
تختلف حسب المنتج، وغالبًا تكون بين 6-12 شهرًا من تاريخ الشراء ما لم يُذكر غير ذلك.
2. كيف أفعل الكفالة؟
من خلال رسائل القنوات الرسمية مثل البريد الإلكتروني أو إرسال رسالة لرقم الهاتف المسجل في الموقع عبر نموذج تفعيل الكفالة وإرفاق صور وفيديو للمشكلة.
3. هل الكفالة تشمل الكسر أو السوائل؟
❌ لا، الكفالة تغطي الأعطال المصنعية فقط. الكسر، السوائل، وسوء الاستخدام مستثناة تمامًا.
4. كم يستغرق الوقت حتى استلام المنتج بعد الصيانة؟
عادةً من 14 يوم عمل، وقد تمتد حتى 42 يوم عمل في حال التحويل إلى وكيل رسمي.
5. هل أتحمّل رسوم الشحن؟
نعم، العميل يتحمل رسوم الشحن (ذهاب + عودة)، إلا إذا كان الخطأ من الشركة. تعتمد رسوم الشحن على منطقة العميل.
6. هل أستطيع إرجاع المنتج بعد فتحه؟
❌ لا يمكن إرجاع أو استبدال أي منتج بعد فتح التغليف أو التشغيل.
7. هل المنتجات الإلكترونية قابلة للإرجاع؟
لا، جميع الإلكترونيات تعتبر نهائية البيع. (Final Sale)