

سياسة الضمان الشاملة في مصر

Comprehensive warranty policy in Egypt

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

Total 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.

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

Consumer warranty :

ضمان المستهلك :

Implementation:

تنفيذ:

1- The end consumer must present the original invoice (indicating the date of sale and the distributor's stamp)	1- يجب على المستهلك النهائي تقديم الفاتورة الأصلية (مع ذكر تاريخ البيع وختم الموزع)
2- The retailer or wholesaler receives the device from the consumer	2- يقوم تاجر التجزئة او تاجر الجملة باستلام الجهاز من المستهلك
3- The sales representative of the merchant or retailer brings the device to be maintained to the importer or the authorized maintenance center	3- يقوم ممثل مبيعات التاجر أو بائع التجزئة إحضار الجهاز المراد صيانته الى المستورد او مركز الصيانه المعتمد
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.	4- يجب على المستورد إحضار جميع الاجهزه المراد صيانتها الى مركز الصيانة المعتمد في فترة اقصاها 7 أيام من تاريخ استلامها
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	5- في حالة ان مركز الصيانة المعتمد قرر ان الجهاز ضمن الضمان فان المركز يتكلف بجميع تكاليف الصيانه من قطع غيار وعماله
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	6- في حالة ان مركز الصيانه المعتمد قرر ان الجهاز خارج الضمان فان المستهلك يتكلف بجميع تكاليف الصيانة من قطع غيار وعماله

Replacement policy:

سياسة الاستبدال:

طبقا 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 معيَّبًا 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 الاستبدال:
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 الإرجاع 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 في حالتها الأصلية (لا يوجد بها اية كسور, الغلاف سليم, ألخ)
4- Refund method is the same as payment method.	4- تكون طريقة إسترداد 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 التي قام فعلا بدفعها كما هو مسجل ومحدد في 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 في 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 اى أجهزه تم استلامها في 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 وفي هذه الحالة يتم عمل الجهاز قطع غيار لصالح مركز الخدمة المعتمد

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 كاملة
Case two Out of warranty	الحالة الثانية خارج الضمان
<p>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.</p> <p>2- Ensuring customer data for easy communication</p> <p>3- The malfunction is determined and the cost of maintenance of the breakdown is determined</p> <p>A- If the cost is 100 pounds or less, maintenance without referring to the customer</p> <p>B- If the maintenance is more than 100 pounds, contact the customer first to obtain his approval for maintenance.</p> <p>4- 15 days spare parts warranty</p> <p>5- After completing maintenance, call the customer to receive the device</p>	<p>1- يتم إستلام 30 جنية من العميل تخصم من تكلفة الصيانة في حالة وافق العميل على الصيانة وإذا رفض العميل لا يرد هذا المبلغ</p> <p>2- التأكد من بيانات العميل لسهولة التواصل</p> <p>3- يتم تحديد العطل وتحديد تكلفة صيانة العطل</p> <p>أ- إذا كانت التكلفة 100 جنية أو أقل يتم الصيانة بدون الرجوع الى العميل</p> <p>ب- إذا كانت الصيانة فوق 100 جنية يتم التواصل مع العميل أولاً لأخذ موافقته على الصيانة.</p> <p>4- ضمان قطع الغيار التي خرجت في الصيانة 15 يوم</p> <p>5- بعد الإنتهاء من الصيانة يتم الإتصال بالعميل لإستلام الجهاز</p>

ملحوظة: تحتفظ الشركة بالحق في تعديل اللوائح المذكورة أعلاه , ولها الحق في تعديل أو اضافة أى 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