

سياسة الضمان

أولاً : ضمان عيوب التصنيع

عند ظهور أي عيب ناتج عن خطأ في عملية التصنيع، فإن الشركة تلتزم بما يلي:

1. الاستبدال: استبدال الفيلم المعيب بآخر جديد من نفس النوع والموصفات.
2. التعويض الجزئي: في حال كان العيب مقتصرًا على جزء من الفيلم المركب، تلتزم الشركة بتعويض العميل بعدد الأمتار التالفة فقط.

ثانيًا : تغطية الضمان بعد التثبيت

يشمل الضمان الممنوح من الشركة على المنتج المثبت الحالات التالية:

1. الأضرار الناتجة عن الأشعة فوق البنفسجية مثل: بأن تكون نسبة الاصفرار زائدة عن المعدل الطبيعي.
2. التشقق أو التقشير أو التمزق: شريطة أن لا يكون ناتجاً عن تأثير خارجي أو سوء استخدام.
3. التغيش أو التعتيم غير الطبيعي للسطح.
4. افتكاك الفيلم عن السطح المثبت عليه دون تدخل خارجي أو سوء استخدام.

ثالثًا: ما لا يشمل الضمان

1. الإهمال وسوء الاستخدام، ويشمل ذلك:
 - استخدام مواد كيميائية غير مناسبة مثل المذيبات أو المنظفات الحمضية أو القلوية.
 - تطبيق طلاءات السيراميك أو استخدام منتجات تلميع غير موصى بها من شركة XPEL.
 - غسل السيارة باستخدام أدوات خادشة أو عبر أنظمة غسيل آلية غير موصى بها.
 - تخزين الفيلم في ظروف بيئية غير مناسبة قبل التركيب.
 - استخدام المنتج في تطبيقات غير مخصصة للسيارات.
 - التركيب غير الاحترافي للمنتج من قبل فني غير مؤهل أو غير معتمد.
2. الأضرار الخارجية، مثل:
 - الخدوش العميقة الناتجة عن أدوات أو أجسام حادة.
 - الحوادث العرضية أو التصادم.
 - التخريب المتعمد أو التعرض للنيران أو الزئبق أو الفيضانات.
3. المشاكل المرتبطة بالسيارة نفسها:
 - الصدأ السطحي أو رش الطلاء بعد التركيب.
 - وجود عيوب مصنعية في طلاء السيارة الأصلي (غير ناتجة عن الفيلم).

رابعًا : شروط الفحص والتحقق قبل التركيب

1. فحص الطلاء الأصلي:
 - o يقوم فني معتمد بإجراء فحص شامل للطلاء الأساسي قبل البدء بعملية التركيب.
 - o يلتزم العميل بالتوقيع على إقرار رسمي يوضح حالة الطلاء كما هي عند الفحص.
 2. الحالات غير المشمولة بالضمان:
 - o السيارات التي سبق تركيب أفلام حماية لها من مصادر غير معتمدة أو مجهولة، حيث قد يؤدي إزالة هذه الأفلام إلى إضعاف طلاء السيارة الأصلي، مما يؤثر على جودة وفعالية تركيب أفلام حماية جديدة.
- تنويه: أي ضرر أو تأثير لاحق ناتج عن الحالات المذكورة أعلاه يُعد خارج نطاق التغطية بالضمان.

خامسًا: الحالات التي يُلغى فيها الضمان

- إزالة أو فك فيلم الحماية دون إشراف مركز معتمد.
- عدم تقديم الفاتورة (موضح بها اسم المنتج ورقم الرول ونوع الخدمة المقدمة).
- إهمال الصيانة الدورية.
- تجاوز المدة المحددة لمراجعة الفرع بعد التركيب (بعض الخدمات تتطلب مراجعة خلال 4 أيام).

سادسًا: إجراءات المطالبة بالضمان

- التواصل مع المركز المعتمد الذي قام بعملية التركيب.
- تقديم وصف تفصيلي للعيب أو الخلل.
- إرفاق صور واضحة للمشكلة.
- إرفاق فاتورة الشراء موضح بها اسم المنتج ورقم الرول ونوع الخدمة المقدمة، وفي حال عدم توفر اسم المنتج ورقم الرول يعتبر الضمان لاغياً.
- التقييم الفني: يتم فحص المنتج من قبل الشركة لتحديد سبب العيب ومصدر، تصدر الشركة قرارها خلال 7 أيام عمل من تاريخ الفحص، ويبلغ العميل بالقرار النهائي، ويشمل قبول أو رفض الضمان.

ملاحظات ختامية

- أي محاولة تلاعب، إزالة، أو إصلاح ذاتي تفقد العميل حقه في الضمان.
- العيوب أو الحالات غير المذكورة تخضع لتقدير الفني المعتمد من الشركة.
- الضمان لا يشمل الخدمات المجانية المقدمة من المركز.
- فحص صيانة إلزامي بعد 10 أيام من التركيب، يتضمن هذا الفحص (تنظيف السطح، التحقق من حالة التركيب، وتقديم تعليمات العناية) وعدم إجراء هذا الفحص يُسقط الضمان تلقائيًا.