

سياسة البيع و الاسترداد والضمان:

Selling, Refunding and Warranty Policy:

Selling:

- As selling and installing of security systems requires a permission from Ministry Of Interior, we City Systems Establishment have the rights not to sell to individuals and establishments that don't have a permission from the Ministry Of Interior and to ask for the customer's copy of Commercial Registration and ID as well as taking all the serial numbers of the items sold and the customer's signature on the Invoice.
- If the customer ordered products which are out of stock and must be ordered from the factory, customer has to pay the 100% value of the products in advance or whatever agreed with him. The payment shall be non-refundable in case he changed his mind or cancelled his order. In case of cancelling the order because of delays in the delivery for 30 days beyond the agreed period, the customer has the right to recover the whole amount paid.

Life Span:

Surveillance Cameras, Alarm Systems, Time Attendance and Point Of Sale devices develop quickly which decreases its cost with the passage of time and decreases its life span due to the development of new products. Maintenance charge and spare parts could be costly compared to the new devices, thus life span for the products is only for two years as maintenance process after two years may require spare parts which are discontinued by the factory and to be specially manufactured which make its cost higher than the new device.

Refunding:

Refunding or exchanging includes all of our products except electronic devices, computers and programmable software devices within the following conditions:

- Exchanging or refunding the whole amount paid within 3 days from purchase date.
- Device should be in its original condition: in the original box, original wrapping, with all accessories, and not opened or installed.
- Bringing the original invoice.
- If it is more than 3 days from purchase date, please check the following warranty conditions.

Warranty:

- All electronic devices are warranted for two years except accessories. *
- Warranty means repairing the device not exchanging the device.
- To enjoy our warranty services you have to bring the original invoice to confirm the serial number of the device and validity of the warranty period.
- Repairs will take 15 days maximum for damages covered by warranty. **
- It is our right to keep the faulty parts that was replaced within the warranty period.
- We guarantee that the repaired device comply with the original warranty period. In case of poor manufacturing, we have the right to replace one of the internal components of the device like the mainboard under the conditions of exchanging as mentioned in the warranty policy.
- After 15 days, at our discretion whichever is applicable, customer can get a temporary device or 1/400 of the value of the device in case of a delay in providing spare parts, maintenance process, or in the event of a defect in the product's manufacturer.
- In case we could not fix the device within the warranty period, the customer can get another device after paying the fair use value *** or refund his money after deducting the fair use value *** as per cases mentioned in the "quality manufacturing, providing spare parts and maintenance" law issued by the Ministry of Commerce and Industry.
- Warranty covers fixing and replacing spare parts for free in case of poor manufacturing, not replacing the product or refunding money. The following cases will void the warranty:

- Product misuse or failure to comply with the instructions in the attached product manual when installing the device.
- Cracks, wrecks or exposing the device to external factors like liquids, moisture, high temperature, accidents, vandals, earthquakes, electric current instability, rain water leak, strike shock, lightning, fires, floods or the same acts.
- Attempts of installation, repair or maintenance done by non-certified individuals or agencies, or using spare parts non-certified by the International Organization for Standardization.
- If the serial number of the device has been damaged intentionally or unintentionally.
- Damages caused by poor transportation or shipping to the customer.
- Damages resulting from electric current instability (visible burn in the mainboard) or from using electric generator with unstable current.
- Lack of insulation for cameras while installing on a conductive surface.

* Warranty period could be different for products that were purchased before the date 10/09/2014.

** Applied on damages which match warranty conditions and manufacturing quality, other damages out of warranty may take longer period for repair.

*** Fair use value is calculated at 5% of the value at the time of purchase of the product for every month, starting from the date of purchase with maximum limit of 80% of the purchased price.

البيع:

- يتطلب نشاط مزاوله بيع و تركيب الاجهزة الامنية تصريح من وزارة الداخلية بمزاوله النشاط مسجل في السجل التجاري لذا تحتفظ مؤسسة أنظمة المدينة بحقها في عدم بيع الأفراد و المؤسسات التي لا ينطبق عليها ما سبق كما تحتفظ المؤسسة بحقها في طلب نسخة من السجل التجاري و بطاقة الهوية للمشتري و تسجيل جميع الأرقام التسلسلية للأجهزة المباعة مع توقيع العميل عليها.
- عند طلب العميل بضاعة غير متوفرة في المخزون و يتوجب طلبها من المصنع، يدفع العميل 100% من قيمة البضاعة او ما يتم الاتفاق عليه مع العميل ويكون المبلغ غير قابل للاسترجاع في حالة تغيير الرأي و العود عن عملية الشراء، و في حالة العود عن الشراء بسبب التأخير في توصيل الطلبية لأكثر من المدة المتفق عليها ب 30 يوم يحق للزبون استرجاع كامل المبلغ المدفوع.

العمر الافتراضي:

تتطور كاميرات المراقبة و اجهزة الانذار ضد السرقة و اجهزة الحضور و الانصراف و اجهزة نقاط البيع بشكل كبير مما يجعل تكلفتها تقل مع مرور الوقت، و يقل عمرها الافتراضي بسبب تطور المنتجات الجديدة، و قد تكون تكلفة الصيانة و قطع الغيار مرتفعة، مقارنة بتكلفة الأجهزة الجديدة ولهذا يكون العمر الافتراضي للمنتجات سنتان فقط حيث ان عملية إصلاح المنتج بعد السنتان قد يتطلب قطع غيار غير متوفرة لدى المصنع و يجب طلبها بشكل خاص مما يجعل تكلفة تصنيعها اعلى من تكلفة القطعة الجديدة.

الاسترداد:

يشمل الاسترجاع او الاستبدال جميع المنتجات باستثناء الاجهزة الإلكترونية و اجهزة الكمبيوتر و البرمجيات وذلك وفقاً للحالات التالية:-

- يتم الاستبدال او استرجاع المبلغ المدفوع كامل خلال 3 ايام من تاريخ الشراء.
- يتم ارجاع المنتج في حالته الأصلية بعبوته وتغليفه الأصليين مع جميع الاكسسوارات أو الملحقات الخاصة به مع عدم فتحه او تركيبه.
- إحضار فاتورة الشراء الأصلية للمنتج.
- إذا مضى على شرائك للمنتج أكثر من 3 ايام، أنظر إلى سياسة "الضمان" الخاصة بنا أدناه.

الضمان:

- جميع الأجهزة الإلكترونية مضمونة لمدة سنتين فيما عدا الاكسسوارات والملحقات *
- الضمان يعنى اصلاح العطل وليس استبدال الجهاز.
- للاستفادة من خدمات الضمان يرجى إحضار فاتورة الشراء الأصلية لمطابقة الرقم التسلسلي للجهاز وللتأكد من سريان فترة الضمان.
- يستغرق زمن الإصلاح (15) يوماً كحد أقصى للأعطال المشمولة بالضمان.**
- من حق للمؤسسة الاحتفاظ بالقطع المستبدلة خلال فترة الضمان.
- سيتم كفالة المنتج الذي يتم اصلاحه ليتوافق مع فترة الضمان الأصلي و في حال سوء التصنيع الذي لا يمكن إصلاحه يحق للمؤسسة استبدال أي من المكونات الداخلية للمنتج على سبيل المثال (مذبورد) فقط وذلك وفقاً لحالة و شروط الاستبدال الواردة في الضمان.
- يحق للعميل الحصول على جهاز مؤقت بعد مرور 15 يوم أو (1 ÷ 400) من قيمة السلعة في حال التأخر عن توفير قطعة الغيار أو التأخر في الصيانة أو في حال وجود عيب مصنعي في المنتج.
- إذا لم يمكن اصلاح العطل خلال فترة الضمان للعميل الحق في الحصول على سلعة بديلة بعد دفع قيمة الاستخدام العادل*** أو استرجاع قيمة الشراء بعد استقطاع قيمة الاستخدام العادل*** في الحالات المنصوص عليه في أحكام تقديم الصيانة وتوفير قطع الغيار وضمان جودة الصنع الصادرة من وزارة التجارة والصناعة.
- يغطي الضمان خدمة إصلاح أو استبدال قطع الغيار مجاناً في حال وجود عيب مصنعي ولا يعنى الضمان استبدال المنتج أو استرجاع قيمته ويستثنى من خدمة الضمان الأعطال الناتجة عن:

- إساءة استخدام المنتج أو عدم التقيد بتعليمات الاستخدام في دليل المنتج عند تركيب الجهاز.
- الكسور أو الصدمات أو تعرض الجهاز لعوامل خارجية كالسوائل أو الرطوبة أو الحرارة العالية أو الحوادث، أعمال الشغب، الزلازل، تغيرات في التيار الكهربائي، تسرب المياه الأمطار والصواعق والحرائق والفيضانات أو ما شابه.
- محاولات التركيب أو الإصلاح أو عمليات الصيانة من قبل أشخاص أو جهات غير معتمدة من المؤسسة أو استخدام قطع غيار غير معتمدة من هيئة المواصفات والمقاييس.
- في حالة وجود أي تلف في الرقم التسلسلي للجهاز أو تم تخريبه بقصد أو بغير قصد.
- الأضرار الناتجة عن سوء النقل والتحميل بواسطة المشتري.
- الأعطال الناتجة عن تردد التيار (وجود حرق ظاهري في اللوحة الرئيسية) أو نتيجة استخدام مولد كهربائي بتيار غير مستقر.
- عدم عزل الكاميرات عن الأسطح الموصلة للتيار الكهربائي أثناء التركيب.

* مدة الضمان قد تختلف للمنتجات التي تم شراؤها قبل تاريخ 1435/11/15 هـ الموافق 2014/9/10 م

** تنطبق على الأعطال المشمولة بضمان المنتج و جودة الصنع. وقد تستغرق الأعطال الأخرى والخارجة عن الضمان مدة أخرى حسب القطع المطلوبة.

*** تحسب تكلفة الاستخدام العادل بنسبة 5% من قيمة المنتج وقت الشراء لكل شهر ابتداءً من تاريخ الشراء بما لا يزيد عن 80% من قيمة المنتج.