

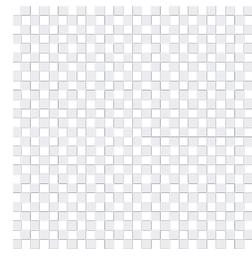


وثيقة الضمان



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector





التاريخ	الاسم	
	خالد عبد الكريم	إعداد
	عبد العزيز خجا	مراجعة
	اللجنة التنفيذية	
	المدير التنفيذي	اعتماد

مراقبة الإصدار / الاعتماد

بيان التعديل			
ملخص التعديل	رقم الصفحة	التاريخ	رقم التعديل
			1.0

المحتويات

04	1. عام
05	1.1 الغرض
05	1.2 مجال الاستخدام
05	1.3 المراجع
05	1.4 المصطلحات
06	2. الوثيقة
07	2.1 مدة الضمان
07	2.2 تغطية الضمان
08	2.3 الإجراءات المتعلقة بالضمان
08	2.4 قصور المسؤولية

01 عام

1.1 الغرض

تسعى الجمعية إلى تقديم أفضل الممارسات المهنية للرقمي بكافة خدماتها، ولذلك حرصت الجمعية أن تعمل على إصدار هذه الوثيقة لضمان المنتج وآلية المطالبة لمستفيدي الجمعية.

1.2 مجال الاستخدام

تطبق هذه الوثيقة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع الموظفين والمتطوعين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم والإلمام بها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية.

1.3 المراجع

ISO 9001:2015

Clause NO. 1,2,3

1.4 المصطلحات

- **الحاسوب** : هو الحاسب الآلي سواء كان جهازا مكتيبيا أو محمولا أو لوجي بالإضافة إلى شاشة العرض.
- **العناصر المستهلكة** : وهي إكسسوارات الجهاز المرفقة من لوحة المفاتيح والفأرة والأسلاك، وخرائطيش الحبر ومصاييح جهاز العرض ومستلزمات التشغيل الأخرى.

02

الوثيقة

2.1 مدة الضمان:

تكون مدة الضمان على جهاز الحاسوب لمدة (30 يوماً) من تاريخ استلامه بموجب نموذج إقرار الاستلام.

2.2 تغطية الضمان

يغطي الضمان جميع الأعطال باستثناء:

- نظام التشغيل -إن وجد- والبرامج التجريبية -إن وجدت- والبرامج المحملة مسبقاً -إن وجدت-
- الأعطال -دون حصر- التي تنتج عن:
 - أسباب خارجية مثل الحوادث أو سوء الاستخدام أو مشاكل الطاقة الكهربائية أو انسكاب السوائل.
 - المشكلات الناتجة عن استخدام الملحقات أو الأجزاء أو المكونات التي لا تدعمها الشركة المصنعة للحاسوب.
 - الخدوش أو الخدوش التجميلية البحتة أو غيرها من الأضرار المماثلة.
 - عدم اتباع تعليمات التشغيل الخاصة بالحاسوب أو اتباع الخطوات الوقائية للصيانة.

2.3 الإجراءات المتعلقة بالضمان:

- في حال وجود عطل مغطى ومشمول بالضمان كما هو مذكور من وثيقة الضمان؛ يجب على العميل التواصل عن طريق الواتس آب على الرقم 0507977900 أو البريد الإلكتروني CCD@ertiqa.org أو تعبئة [نموذج الشكاوى](#).
- سيقوم الفني المتخصص بالتواصل لمعرفة المشكلة وإذا بالإمكان حلها عن بعد في حال عدم تمكنه من ذلك سنقوم بشحن الحاسوب إلى عنواننا الرسمي الموضح على موقعنا الإلكتروني، وفحص الحاسوب وتحديد ما إذا كان مغطى بالضمان من عدمه، في حال كان الحاسوب مغطى بالضمان؛ فسنقوم بإصلاحه أو استبداله وفق تقديرنا الخاص وشحنه إلى العميل دون أية تكاليف.
- يجب أن تتوافر جميع أجزاء الحاسوب المستلم لمطالبة الضمان.

2.4 قصور المسؤولية

تقتصر مسؤوليتنا بموجب هذا الضمان على تكلفة إصلاح أو استبدال الحاسوب وفقاً لتقديرنا الخاص وبحسب ما نراه مناسباً.



شكراً

