



مجموعه شرکت های مهندسی دانش بنیان رها

# پشتیبانی محصول

مجموعه شرکت های دانش بنیان رها

بهار 99



مجموعه شرکت های مهندسی دانش بنیان رها

## فهرست

- 3 ..... نحوه پشتیبانی
- 3 ..... گارانتی محصولات
- 4 ..... نکات مربوط به ابطال گارانتی



## نحوه پشتیبانی

بعد از خرید یک محصول، پشتیبانی محصول مهم‌ترین ویژگی است. هنگامی که دستگاهی خریداری می‌شود ممکن است خریداران سوال‌هایی در ارتباط با محصول برایشان پیش آید. یا ممکن است به هر دلیلی مشکلی برای محصول پیش آمده باشد. اگر دستگاه شما نیاز به تعمیر دارد و یا اگر فقط می‌خواهید از مشاوره و راهنمایی متخصصین بهره‌مند گردید فقط تلفن را بردارید و با ما تماس بگیرید. متخصصین ما با داشتن دانش لازم و همچنین گذراندن دوره های تخصصی پاسخ‌گو شما هستند و پشتیبانی محصول را انجام می‌دهند. پاسخ سوال‌های خود را از یک متخصص بگیرید، تا بتوانید موضوع را به راحتی درک کنید و مسئله برای‌تان قابل فهم باشد. گاه برخی از افراد به جای این که بتوانند پاسخ ما را بدهند و گره‌ای از مشکلات ما را باز کنند، با دادن پاسخ‌های اشتباه و ناقص می‌توانند ما را سردرگم نیز بکنند، پس بهتر در انتخاب خود برای مشاوره و کمک فرد درستی انتخاب کنیم.

## گارانتی محصولات

پشتیبانی محصول برای تمام محصولات وجود دارد و تمام **محصولات رها** دارای گارانتی می‌باشند. ابتدا باید متذکر شویم تمام موارد مربوط به گارانتی کالا و پشتیبانی محصول را با دقت مطالعه نمایید.

- هر گونه تعمیر توسط اشخاص غیر مجاز موجب ابطال این ضمانت‌نامه خواهد شد.
- ایرادات ناشی از شکستگی، ضربه، تغییر فرم، گرد و خاک، شوک الکتریکی و نفوذ مایعات شامل گارانتی نمی‌باشد.
- مخدوش بودن شماره سریال دستگاه موجب ابطال این ضمانت‌نامه خواهد شد.
- تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات و نرم افزارها به هنگام استفاده از خدمات گارانتی به عهده خریدار بوده و شرکت هیچگونه مسئولیتی در قبال از بین رفتن اطلاعات دستگاه ندارد.
- ارائه اصل این کارت جهت استفاده از خدمات گارانتی الزامی می‌باشد.



- مسئولیت و هزینه حمل دستگاه تا مرکز خدمات به عهده خریدار می باشد.
- کلیه خدمات نرم افزاری شامل گارانتی نمی باشد.
- مخدوش بودن هولوگرام های دستگاه آن را از شرایط گارانتی خارج می کند.

## نکات مربوط به ابطال گارانتی

طبق نکات فوق، در صورت بروز هرگونه مشکل بلافاصله با مجموعه رها تماس گرفته تا متخصص مربوطه

جهت رفع مشکل اعزام گردد و پشتیبانی محصول به درستی صورت بگیرد.

چرا که تعمیر دستگاه توسط شخص دیگری موجب ابطال گارانتی می شود و همچنین یک فرد که دانش و تخصص کافی ندارد می تواند به جای تعمیر کردن آسیب بیشتری به دستگاه بزند.

این موضوع می تواند بیش از خرابی دستگاه مشکل ساز شود.

ممکن است دستگاه ایراد جزئی داشته باشد و متخصصین بتوانند آن را در مدت کوتاهی حل کنند.

هنگامی که فردی بدون تخصص دستگاه را تعمیر می کند حتی اگر در خوشبینانه ترین حالت دستگاه را بتواند درست کند، ممکن است به صورت ناشیانه و غیر عمد به سایر قسمت های دستگاه صدمه بزند که در چند روز اول متوجه به وجود آمدن مشکلات نشوید اما در آینده مشکلات جدی تر برای دستگاه به وجود می آورد.

این موضوع می تواند زمان زیادی را از متخصصین برای حل مشکل بگیرد و در برخی مواقع دستگاه را به طور کامل از کار می اندازد و مصرف کننده نمی تواند از آن محصول استفاده کنید.

توصیه مجموعه رها به شما این است که در صورت بروز هر مشکلی یا ایرادی با وجود این که محصول شامل گارانتی نمی باشد، یا مدت گارانتی آن به پایان رسیده است، پشتیبانی محصول مورد نظر را به ما بسپارید و تمام مسائل خود را با متخصصین ما در میان بگذارند تا بتوانید از کمک های مشاورین و **خدمات رها** که بی دریغ در اختیار افراد قرار می گیرد استفاده کنید.