



anwaralsham

ELECTRICAL APPLIANCES TRADING L.L.C

سياسة الضمان

تخضع سياسة الضمان لما تنص عليه القوانين السارية لحقوق المستهلك في دولة الإمارات العربية المتحدة تسعى انوار الشام دائما لدعم العملاء وتقديم كافة وسائل المساعدة ضمن الامكانيات المتاحة

أولا المنتجات التابعة للوكلاء والموردين

جودة الصنع و خدمات الضمان والصيانة المقدمة من الوكيل أو المورد لا تعتبر من مسؤولية انوار الشام ويشمل ذلك توافر قطع الغيار وزمن الإصلاح و جودة الخدمة وعلى العميل التواصل مباشرة مع الوكيل أو المورد في حال وجود أي شكوى أو مطالبة في حال عدم معرفة رقم الوكيل للمنتج الذي لديك قم بالاتصال بالاستعلامات 181 أو الاتصال برقم انوار الشام و سيقوم موظفينا بتقديم المساعدة لك

ثانيا المنتجات التابعة لانوار الشام

المنتج الخاضع لضمان انوار الشام يكون تحت مسؤولية الشركة في حال وجود عطل مصنعي او عطل فني و يخضع للشروط والاحكام يشمل ضمان المنتج التابع لشركة انوار الشام على صيانة العطل والقطع التالفة على حساب الشركة مادام المنتج ضمن فترة الضمان وذلك لا يشمل خدمات النقل و التوصيل (في حال وجود أي عطل أو مشكلة في الاجهزة الكبيرة (ثلاجة ، غسالة، مكيف، طباخ ، فريزر) قم بالخطوات التالية

تأكد من وجود فاتورة الشراء وتاريخ الشراء و مدة الضمان

قم بتصوير الفاتورة وتصوير الجهاز وارسلهما على واتس اب خدمة الصيانة (0502434259) مرفقا برسالة صوتية أو خطية عن مشكلة الجهاز سيقوم موظف الصيانة بالتواصل معك واعطائك موعد للقدوم الى منزلك خلال مدة اقصاها 5 ايام

بالنسبة للاجهزة الصغيرة يجب على العميل احضار المنتج إلى مركز الصيانة الواقع في الشارقة الصناعية السادسة بجانب مواقف مايكرو الامارات وسيتم فحص المنتج وصيانتة خلال مدة أقصاها 30 يوم

أوقات العمل في مركز الصيانة والرد على الهاتف من 10 صباحا و حتى 1 ظهرا و من 5 مساء و حتى 9 ليلا في حال عدم وجود قطع غيار للمنتج وعدم القدرة على صيانتة يكون على مسؤولية الشركة أن تعطي للعميل منتجا بديلا عنه هناك رسوم خدمة 100 درهم في حال عدم وجود أي مشكلة في المنتج و قد قام العميل بالاتصال بالصيانة و هو لا يعلم كيفية تشغيل المنتج أو استخدامه

يلغى الضمان في الحالات التالية

عدم وجود فاتورة الشراء أو الضمان فتح المنتج من قبل العميل أو محل صيانة غير معتمد و سوء استخدام المنتج وعدم اتباع التعليمات الواردة في دليل الاستخدام تعرض المنتج لعوامل غير مناسبة له مثل المياه والسوائل والغبار الخارجي واشعة الشمس المباشرة والرطوبة عدم فك البراغي المصنعية لغسالات الاتوماتيك التي تعبأ من الامام حصول كسر أو شرخ في شاشات التلفاز بعد خروجها من المعرض

Dubai, al quoz industrial area 2, waerhous 31

+97142209470

anwaralshamdubai@gmail.com

www.anwaralsham.ae



anwaralsham

ELECTRICAL APPLIANCES TRADING L.L.C

Warranty Policy

The warranty policy complies with the applicable consumer protection laws in the United Arab Emirates.

Anwar Al-Sham is committed to supporting its customers and providing all possible assistance within available capabilities.

Products Covered by Agents and Suppliers

- 1- The manufacturing quality, warranty, and maintenance services provided by the agent or supplier are not the responsibility of Anwar Al-Sham. This includes the availability of spare parts, repair time, and service quality. The customer is required to contact the agent or supplier directly for any complaints or claims.
- 2- If you are unaware of the product agent's contact information, please dial 181 for directory assistance or contact Anwar Al-Sham's customer service, and our team will assist you.

Products Covered by Anwar Al-Sham

- 1- Products covered by Anwar Al-Sham's warranty are the responsibility of the company in the event of a manufacturing defect or technical malfunction, subject to the terms and conditions.
- 2- Anwar Al-Sham's warranty includes the repair of defects and replacement of faulty parts at the company's expense, provided that the product is within the warranty period. This warranty does not cover transportation and delivery services.
- 3- For large appliances (refrigerators, washing machines, air conditioners, cookers, freezers)

please follow these steps:

1. Ensure you have the purchase invoice, the purchase date, and the warranty period.
2. Take a photo of the invoice and the product, and send both via WhatsApp to the maintenance service (0502434259) along with a voice or written message detailing the issue with the product.
3. A maintenance team member will contact you and arrange a home visit within a maximum of 5 days.
4. For small appliances, customers must bring the product to the maintenance center located in Sharjah Industrial Area 6 near Micro supermarket parking. The product will be inspected and repaired within a maximum period of 30 days.
5. The maintenance center's working hours and support are from 10 AM to 1 PM and from 5 PM to 9 PM
6. If spare parts for the product are unavailable and it cannot be repaired, the company is responsible for providing a replacement product.
7. service fee of 100 AED applies if no issue is found with the product and the customer contacted maintenance due to lack of knowledge on how to operate or use the product.

Warranty Exclusions:

The warranty is void in the following cases:

1. Absence of a purchase invoice or warranty document.
2. The product is tampered with by the customer or an unauthorized repair center.
3. Misuse of the product or failure to follow the instructions in the user manual.
4. The product is exposed to inappropriate conditions such as water, liquids, external dust, direct sunlight, or humidity.
5. Failure to remove the factory screws installed on front-loading washing machines.
6. Any breakage or cracks in television screens after leaving the store.

Dubai, al quoz industrial area 2, waerhous 31

+97142209470

anwaralshamdubai@gmail.com

www.anwaralsham.ae