



اطلاعات گارانتی و وارانتی

شرکت حیات مدیسا طب به عنوان تنها نماینده رسمی و انحصاری سمعک‌های Unitron کانادا و به نمایندگی از گروه بین‌المللی SONOVA AG سوئیس در ایران، فعالیت‌های خود را بر پایه اصول حرفه‌ای، رعایت استانداردهای بین‌المللی و تعهد به حقوق مشتریان بنا نهاده است. ما همواره در تلاش هستیم با ارائه محصولات معتبر و خدماتی شایسته، رضایت و اعتماد جامعه پزشکی و مصرف‌کنندگان را تأمین نماییم.

شرایط بازگشت کالا

شرکت حیات مدیسا طب، نماینده انحصاری سمعک‌های Unitron کانادا، با هدف رعایت حقوق مشتریان و ارائه خدمات با کیفیت، شرایط بازگشت کالا را به شرح زیر اعلام می‌کند:

۱. **مهلت بازگشت:** درخواست بازگشت کالا باید حداکثر ظرف ۱۰ روز تقویمی از زمان تحویل کالا، همراه با فرم تکمیل شده درخواست بازگشت وجه، از طریق ایمیل به بخش امور مشتریان wecare@hayatmedisa.com ارسال شود. فرم مربوطه از بات تلگرامی شرکت یا بخش امور مشتریان قابل دریافت است.

۲. **وضعیت کالا:** پذیرش بازگشت کالا بر اساس نظر کارشناسان بخش امور مشتریان، خدمات پس از فروش و بخش تعمیرات و لابراتوار تعیین می‌شود. تصمیم این کارشناسان در خصوص وضعیت کالا لازم‌الاجرا است.

۳. مدارک مورد نیاز

- فاکتور خرید، فاکتور رز یا هر سند رسمی دیگر
- کارت گارانتی

- سند پرداخت وجه یا تصویر آن

- فرم تکمیل شده درخواست بازگشت وجه به صورت کامل

۴. **هزینه ارسال:** هزینه‌های مرتبط با ارسال کالای بازگشتی بر عهده مشتری است.

کالاهای قابل بازگشت و محدودیت‌ها

فقط دستگاه سمعک و لوازم جانبی آن قابل عودت و بازگشت است.

سایر اقلام شامل ساخت قالب، مولد، پوسته یا لوازم جانبی همچون پکیج، باتری و ... قابل بازگشت نیستند.

شرکت نمی‌تواند تضمین و اطمینان حاصل بکند که کالای برگشتی دقیقاً همان کالای ارسال شده توسط شرکت است. این بند صرفاً برای شفافیت و جلوگیری از هرگونه سوء تفاهم‌های بعدی است.

فرایند بازپرداخت

پس از بررسی کالا توسط کارشناسان شرکت حیات مدیسا طب، نتیجه پذیرش یا رد بازگشت از طریق ایمیل دپارتمان امور مشتریان اطلاع‌رسانی می‌شود. در صورت تایید، مبلغ بازگشتی مطابق روش پرداخت اولیه و پس از کسر هزینه‌های مرتبط، ظرف حداکثر ۱۰ روز کاری به حساب مشتری واریز خواهد شد.

کالاهای غیرقابل بازگشت

با توجه به ماهیت پزشکی و بهداشتی محصولات، برخی اقلام قابل بازگشت نیستند تا کیفیت، بهداشت و ایمنی مشتریان حفظ شود:

- **سمعک‌های استفاده‌شده یا قالب‌گیری اختصاصی شده:** سمعک‌هایی که برای گوش مشتری تنظیم یا قالب‌گیری شده‌اند، قابل بازگشت نیستند.

- **باتری‌های مصرفی:** به دلیل مصرفی بودن و احتمال کاهش کیفیت، بازگشت این اقلام پذیرفته نمی‌شود.

- **اقلام بهداشتی یا محصولات باز شده:** هر محصولی که پس از باز شدن بسته‌بندی قابلیت فروش مجدد نداشته باشد، مشمول این بند است.

توضیح تکمیلی: این سیاست مطابق با استانداردهای بین‌المللی و تجربه حرفه‌ای در صنعت سمعک تدوین شده است و هدف آن حفظ سلامت و رضایت مشتریان و تضمین کیفیت محصولات و خدمات می‌باشد.

مدارک لازم برای بازگشت

برای تکمیل فرآیند بازگشت کالا، ارائه مدارک و مستندات زیر الزامی است:

- فاکتور خرید، فاکتور رز و یا هر سند رسمی دیگر
- سند پرداخت وجه یا تصویر آن
- کارت گارانتی

• فرم تکمیل شده درخواست بازگشت وجه (قابل دریافت از بات تلگرامی شرکت یا بخش امور مشتریان)

توجه: تمامی امور مربوط به بازگشت و بررسی کالا از طریق شرکت حیات مدیسا طب انجام می‌شود و وضعیت نهایی کالا توسط کارشناسان بخش امور مشتریان، خدمات پس از فروش و بخش تعمیرات و لابراتوار تعیین خواهد شد.

فرایند بازپرداخت

پس از دریافت کالای بازگشتی و بررسی آن توسط کارشناسان بخش امور مشتریان، خدمات پس از فروش و بخش تعمیرات و لابراتوار، نتیجه بررسی در خصوص پذیرش یا رد درخواست، از طریق ایمیل به مشتری اطلاع داده می‌شود.

در صورت تأیید بازگشت، مبلغ پرداختی به صورت کامل و مطابق روش پرداخت اولیه، ظرف حداکثر ۱۰ روز کاری به حساب مشتری واریز خواهد شد. مدت زمان دریافت وجه ممکن است بسته به شرایط بانک یا مؤسسه مالی، کمی متفاوت باشد.

گزینه شارژ کیف پول: حسب درخواست مشتری، امکان شارژ کیف پول کاربر در پورتال یونیورن ایران با مبلغ بازگشتی یا بخشی از آن وجود دارد.

تأخیر در دریافت وجه بازپرداخت

شرکت حیات مدیسا طب متعهد است پس از تأیید بازگشت کالا، مبلغ بازگشتی را ظرف حداکثر ۱۰ روز کاری به حساب مشتری واریز نماید. در صورتی که مشتری پس از این مدت با هرگونه ابهام، سؤال یا مشکلی مواجه شد، می‌تواند با دپارتمان مالی و امور اقتصادی شرکت تماس گرفته و موضوع را به صورت تلفنی بررسی کند.

شماره تماس: لطفاً با تلفن ۰۲۱-۹۱۰۳۹۱۹ داخلی ۲۱۱ تماس حاصل بفرمائید.

توجه: از مشتریان محترم تقاضا می‌شود تا پیش از پایان مدت ۱۰ روز کاری تعیین شده، تماس نداشته باشند. شرکت اطمینان می‌دهد که تمامی بازپرداخت‌ها طبق تعهدات اعلام شده انجام خواهد شد.

کالاهای تخفیف‌دار

لازم به ذکر است که بازپرداخت تنها شامل کالاهایی است که با قیمت اصلی خریداری شده‌اند. کالاهایی که در حراج، با تخفیف ویژه یا شرایط مشابه خریداری شده باشند، شامل سیاست بازگشت و بازپرداخت کامل نخواهند بود.

تعویض کالا

شرکت حیات مدیسا طب تنها کالاهایی را تعویض می‌کند که دارای نقص فنی یا مشکلات تولیدی مشخص باشند.

شرایط تعویض

- دستگاه سمعک باید همراه با کارت گارانتی، جعبه اصلی و پرچسب اصالت به صورت کامل و سالم ارائه شود.
- تمامی اقلام جانبی ارائه شده همراه با دستگاه نیز باید کامل و سالم باشند.
- کالا باید به صورت کامل و یکجا برای بررسی و تعویض به شرکت ارسال شود.

توجه: آسیب‌هایی که ناشی از استفاده نادرست، سقوط، تماس با مایعات، دستکاری غیرمجاز یا عوامل شخص ثالث باشد، شامل تعویض نمی‌شوند.

برای درخواست تعویض، لطفاً با بخش امور مشتریان از طریق ایمیل wecare@hayatmedisa.com تماس بگیرید. کارشناسان ما پس از بررسی وضعیت کالا، راهنمایی لازم برای تعویض را ارائه خواهند داد.

توضیح تکمیلی: لطفاً پیش از ارسال کالا، به بخش گارانتی و وارانته در وبسایت، اینستاگرام و یا بات تلگرامی شرکت مراجعه کرده و شرایط مربوطه را مطالعه نمایید، زیرا این موارد در فرایند تعویض تأثیرگذار و الزامی است.

بازگرداندن کالا

برای بازگرداندن کالا، لطفاً محصول را به نشانی شرکت حیات مدیسا طب ارسال نمایید. آدرس دقیق هنگام هماهنگی با بخش امور مشتریان به شما اعلام خواهد شد.

هزینه‌های ارسال

- هزینه حمل و نقل کالای بازگشتی بر عهده مشتری است و قابل بازپرداخت نمی‌باشد.
- در صورت تأیید بازگشت کالا، مبلغ پرداختی مطابق شرایط بازپرداخت بازگردانده می‌شود؛

توصیه‌ها

- برای کالاهای با ارزش بالا، استفاده از خدمات پستی دارای کد رهگیری با لحاظ بیمه پستی توصیه می‌شود.
- شرکت حیات مدیسا طب مسئولیتی در قبال مرسوله‌های گم‌شده یا آسیب‌دیده در مسیر بازگشت ندارد.
- پیش از ارسال کالا، لطفاً مدارک و فرم‌های لازم (فاکتور، سند پرداخت، کارت گارانتی و فرم درخواست بازگشت وجه) را تکمیل و همراه کالا ارسال نمایید.



آدرس: تهران، میدان ونک، برج نگار، طبقه ۵، واحد ۳
تلفن: ۰۲۱-۹۱۰۳۹۱۹
وبسایت: www.hayatmedisa.com
ایمیل: info@hayatmedisa.com

حیات
مدیسا طب

اطلاعات بیشتر