

כתב אחריות – דוורון יבוא ויצוא בע"מ

חברת "דוורון יבוא ויצוא בע"מ" (להלן "החברה") מעניקה אחריות למוצרים המשווקים על ידה (למותגי "צ'יקו Chicco", "בייבי ג'וגר Baby Jogger", "גראקו Graco", "טוויגי Twigy", "מאונטיין באגי Mountain Buggy", ואחרים). את מדיניות האחריות ושירות התיקונים של החברה ניתן לקרוא בכתב האחריות המפורט להלן. שים לב כי כתב האחריות עשוי להשתנות מעת לעת והוא מפורסם באתר החברה בכתובת www.davron.co.il.

דרכי התקשרות לשירות הלקוחות:

שירות לקוחות – ימים א'-ה' בין השעות 08:30-15:30.

טלפון 04-9966333

מייל davron@davron.co.il

נשמח לעמוד לשירותכם ולענות על כל שאלה גם באתר האינטרנט של החברה בכתובת: www.davron.co.il.

לקבלת שירות תיקונים במקום, ניתן להגיע למחסני החברה הממוקמים באזור התעשייה ג'וליס שבצפון. בימים: א' – ה' בין השעות 08:00-14:00 – בתיאום מראש בלבד!

מדיניות שירות:

- על מנת להנות לאורך זמן מפעולתו התקינה של המוצר, נא הקפידו על תפעולו בהתאם להוראות השימוש המפורטות בחוברת המצורפת למוצר ו/או במדבקות האזהרה המוצמדות אליו.
- תקופת האחריות על מוצרי החברה הינה למשך 12 חודשים (שנה אחת) מיום הרכישה כפי שהוא מופיע בחשבונית הקניה.
- יש לשמור את חשבונית הקניה במקום בטוח ולהכין ממנה עותק למקרה של צורך בשימוש עתידי.
- בעת פנייה לשירות הלקוחות לצורך מימוש האחריות, יש להציג עותק מחשבונית הקניה.
- האחריות תינתן רק בעבור מוצרים אשר שווקו ישירות לצרכן ע"י החברה, או אשר נרכשו מחנויות מורשות להן מכרה החברה את המוצר באופן ישיר. לא תינתן אחריות בעבור מוצרים שנרכשו מחו"ל או באמצעות יבוא אישי / מקביל או המוגדרים "יד שניה" או כאלה שנרכשו מחנויות שאינן מורשות.
- במהלך תקופת האחריות, במידה ונתגלה במוצר פגם החוסה תחת תנאי האחריות, לחברה שמורה האפשרות לבצע בו תיקון / להחליפו בחדש.
- שירות התיקונים יינתן בהתאם לזמינות חלקי החילוף של החברה.
- החברה שומרת לעצמה את הזכות להפסיק לייבא / לשווק כל דגם / צבע / בד / חלק / אביזר מסוים. במקרה כזה, בהינתן צורך בהחלפת המוצר בחדש במהלך תקופת האחריות, יוחלף המוצר במוצר דומה / מקביל לו ע"פ שיקול דעתה של החברה.
- שירות יינתן רק בעבור מוצר אשר טופל כראוי ואשר נשלח לחברה במצב נקי.
- אין החברה אחראית לחפצים אישיים / מוצרים נלווים אשר ישלחו לחברה יחד עם המוצר בו יש לטפל. טרם שליחת המוצר יש לוודא כי הוסרו ממנו כל החפצים האישיים שאינם חלק מן המוצר עצמו (לדוגמא ריפודיות, צעצועים נתלים וכו'), אשר עלולים להיאבד או להיזקק במסגרת הטיפול.
- אין החברה אחראית לספק מוצר חליפי בזמן תיקון / טיפול במוצר בין אם הוא באחריות ובין אם לאו. החברה תשאף לסייע ע"פ זמינות המוצרים החליפיים הזמינים שברשותה וע"פ שיקול דעתה בהתאם למקרה.
- מימוש האחריות יתבצע במחשני / משרדי החברה. ניתן יהיה בתיאום מול נציג שירות הלקוחות של החברה, להפקיד את המוצר בחנות בה נרכש ואנו נדאג לאסוף אותו בהתאם לימי האיסוף והחלוקה הנהוגים בחברה ללא עלות.
- במידה ואין באפשרות הלקוח להפקיד את המוצר בחנות בה המוצר נרכש, נוכל לסייע בניסיון למציאת נקודת איסוף בחנות אחרת לנוחיות הלקוח. יש להבהיר בהקשר זה שאין החברה אחראית לתשלום אשר יגבה מהלקוח בעבור שירות הפקדת המוצר בחנות אחרת מזו שבה המוצר נרכש – וזאת בהתאם לשיקול דעתה ומדיניותה של החנות.

מה כלול באחריות:

1. האחריות ניתנת לכלל המוצרים במקרה שנתגלה בהם פגם שנובע מתהליך הייצור או כזה שהתרחש בעקבות שימוש סביר במוצר.

הגבלות לאחריות:

האחריות לא תחול במקרים הבאים:

1. במקרה של סימני שחיקה או בלאי שאינם נובעים משימוש נורמלי במוצר.
2. במידה ונעשה במוצר שימוש מסחרי / שאינו אישי.
3. במידה והנזק נגרם על ידי שימוש לקוי או שלא כהלכה במוצר.
4. במקרה של שימוש במוצר באופן שאינו ע"פ הוראות היצרן / יבואן ו/או כזה שאינו תואם את הוראות השימוש ו/או מדבקות האזהרה המופיעות על גבי המוצר ו/או אריזתו.
5. במידה ונעשה במוצר שימוש בלתי סביר וזאת ע"פ חוות דעתה של חברת "דורון יבוא ויצוא בע"מ".
6. פגמים הנובעים מהזנחה או תאונה ו/או כל שימוש או פעולת תחזוקה שאינם מתוארים בהוראות השימוש.
7. אחסון / טיפול לא נכון במוצר.
8. באם המספר הסידורי המוטבע על גבי המוצר (במידה וישנו) ניזוק, הוסר או נמחק.
9. נזק למוצר המוגדר כשבר.
10. נזק למוצר שנגרם כתוצאה מבלאי טבעי.
11. נזק מקורוזיה או חלודה על הגלגלים והמרכב או על חלקים מכניים שונים במוצר.
12. כל נזק / קרע / לכלוך בגגון / מושב / צמיגים / כל חלק ריפוד / בד / ספוג במוצר.
13. כל שימוש / חיבור / התקנה / פירוק של חלקים או אביזרים מספק חיצוני (צד שלישי) שאינם מקוריים ו/או תואמים למוצר.
14. נזק שנגרם כתוצאה מחוסר זהירות / בשוגג, שימוש לא תקין או שימוש ללא זהירות מספקת.
15. נזק שנגרם כתוצאה משינוע (במהלך טיסה או כל אמצעי תחבורה אחר).
16. חוסר שביעות של הלקוח מהמוצר, מכל בחינה ובפרט מבחינת התאמה / משקל / פונקציונליות / צבע / עיצוב וכו'.

תקופת השירות לאחר תום תקופת האחריות:

1. החברה תפעל ככל יכולתה לתקן / לתת מענה ושירות בתשלום גם לאחר תום תקופת האחריות.
2. השירות יינתן ע"פ שיקול דעתה הבלעדי של החברה, וזאת בין היתר בהתאם לזמינות חלקי החילוף של החברה בעבור המוצר הרלוונטי.
3. בעבור טיפול במוצרים לאחר תום תקופת האחריות, החברה תיצור קשר עם הלקוח באשר לעלויות הכרוכות בטיפול ו/או בחלקי החילוף הנדרשים בתהליך.

תנאים נוספים באשר למוצרי המותג "בייבי ג'וגר Baby Jogger":

1. עבור מוצרי המותג "בייבי ג'וגר Baby Jogger" שנרכשו לפני התאריך 01/01/2019 תינתן אחריות ע"פ תוכנה של תעודת האחריות המקורית למוצרים כפי שניתנה ע"י היבואן הקודם – חברת "היי סטנדרט בע"מ", וזאת כלשונה וללא כל שינוי.
2. עבור מוצרים שנרכשו החל מתאריך 01/01/2019 אחריות תינתן בהתאם למדיניות האחריות של חברת "דורון יבוא ויצוא בע"מ" כפי שזו מפורטת בכתב אחריות זה.