

## سياسة الشركة

- تهدف شركة الحاج حسين علي رضا وشركاه المحدودة إلى تقديم المبيعات والصيانة وقطع الغيار والخدمات المساندة لعملائها بجودة عالية؛ بحيث تتماشى مع توقعات العملاء أو قد تفوقها؛ وبذلك تؤكد الشركة على أن سياسة الجودة التي تتبعها إنما هي مناسبة لأهدافها.
- إن تقديم السيارات وخدمات ما بعد البيع إلى عملاء الشركة هي مفضلة في العقود المبرمة بين الشركة وعملائها، إذ يتم الإشراف على هذه العقود من قبل إدارة الشركة وهي موضحة باللوائح التنفيذية بالتفصيل، وتحتوي على معايير وشروط لضمان أن المبيعات والصيانة وقطع الغيار والخدمات الإدارية المساندة لها والمقدمة من الشركة على جودة عالية ومتناسقة.
- إن شركة الحاج حسين علي رضا وشركاه المحدودة قد تم تنظيمها بطريقة تضمن معها التأكيد على جودة المنتج/الخدمة؛ حيث يوجد نظام جودة موثق يقوم بالعمل على ذلك؛ مما يضمن معه التطوير المستمر والدائم من خلال الإجراءات العامة لنظام الجودة والإجراءات الوظيفية حسبما يتطلب الأمر ذلك.
- إن نظام الجودة خاضع لمراجعة دورية من حيث أهداف نظام الجودة ومدى تطبيقه إلزامياً لجميع الموظفين. تقوم شركة الحاج حسين علي رضا وشركاه المحدودة بجمع معلومات إحصائية بغرض مراقبة الخدمات، وتهدف دائماً إلى تحقيق مزيد من التحسين/التطوير لخدماتها ضمن التسهيلات المتوفرة.
- سنكون سعداء بتواصلكم المستمر معنا لتقوية أو اصر العلاقة معكم ولتقديم أفضل الخدمات لإرضائكم. وذلك عبر الاتصال بمركز علاقات العملاء من خلال الهاتف المجاني رقم ٨٠٠٢٤٤٠١٤٠

## سياسة ضمان المصنع

- ينطبق هذا الضمان على مركبات مازدا التي يتم في الأصل توزيعها وتسجيلها واستخدامها عادة في المملكة العربية السعودية.
- مالك المركبة مسؤول عن سلامة تشغيل وصيانة مركبته المازدا تبعاً للتعليمات الواردة في دليل المالك.
- يجب توفير النسخ الأصلية لفواتير الإصلاح والصيانة التي تمت خارج الشركة على أن تكون متوافقة مع معايير مازدا كما هو مذكور في دليل المالك للحفاظ على الضمان.
- فترة الضمان المحدودة للمركبة الجديدة تبدأ من تاريخ أول استخدام "أول استخدام" يعني التاريخ الأول الذي تم فيه تسليم مركبة مازدا إلى مشتري التجزئة الأول.

شروط الضمان (أيهما يأتي أولاً)	شهور في الصيانة	الضمان إصلاح	
		الأساسية	محدود
كيلومتر في الصيانة			
١٠٠,٠٠٠ كم	٣٦	الأساسية	
٦,٠٠٠ كم	٣	خدمة التعديل والضبط	
٢٠,٠٠٠ كم	١٢	البطارية الأصلية	
٢٠,٠٠٠ كم	١٢	تعينة مادة تبريد مكيف الهواء	
١٠٠,٠٠٠ كم	٣٦	تآكل الأسطح والدهان	
الإطارات الأصلية المركبه على مركبات مازدا مضمونة من قبل صانع الإطارات وليس من قبل مازدا.		الإطارات	
من تاريخ التثبيت في موزع مازدا ١٠,٠٠٠ كم	٦	قطع الغيار والكماليات	

## ما لا يشمل ضمان المصنع

- سوء استعمال مركبة مازدا، مثل: القيادة على الطرق الوعرة، التحميل الزائد، التسابق... إلخ.
- الحوادث، مثل: التصادمات أو الحريق أو السرقة أو أعمال الشغب... إلخ.
- التعديل، التغيير، العبث... إلخ.
- تصنيف المركبة كهلاك كلي و/أو بيعها لأغراض تعرضها للتخطم أو تم التعديل في هويته المركبه.
- قطع الغيار أو الكماليات التي لا تطابق مواصفات مازدا.
- التلف أو تآكل السطح نتيجة العوامل البيئية، مثال: المطر الحمضي، المواد المتساقطة من الجو (الكيماويات، عصارة الشجر... إلخ)، الملح، أضرار الطرق، البَرَد، الريح العاصفة، البرق، الفيضانات، والكوارث الطبيعية الأخرى (القضاء والقدر).
- تأثر المظهر الخارجي للمركبة أو تآكل السطح الناتج عن آثار ارتطام الحجارة أو الخدوش في الطلاء.
- قد يؤدي التلف الناتج عن عدم الالتزام بالصيانة أو استخدام قطع الغيار الغير اصلية أو الوقود أو الزيوت أو مواد التشحيم بخلاف ما هو موصى به في دليل معلومات المالك والضمان إلى إلغاء الضمان كلياً أو جزئياً.
- التلف أو الاستهلاك الطبيعي، مثل: فقدان اللون أو نقص تركيزه أو عدم النقاء، التشوه وتآكل الأسطح... إلخ.
- أي تصليح لمركبات مازدا التي أجري تعديل في عداد المسافات فيها أو التي لا يمكن تعيين المسافة الفعلية التي قطعتها.
- الضرر نتيجة استمرار تشغيل السيارة بعد الانهيار أو حدوث خلل أو خطأ.
- أي خسائر ثانوية، وهذه تشمل: الإقامة والمعيشة وتكاليف السفر وفقدان الدخل وأية نفقات أو خسائر أخرى. (ولكن لا تقتصر على التعويضات عن عدم القدرة على استعمال مركبة مازدا).

## سياسة الضمان لقطع الغيار

- عند شرائكم لأحد منتجاتنا؛ الرجاء الاحتفاظ بأصل الفاتورة للرجوع لها عند الحاجة.
- فترة الضمان لأي قطعة غيار مشتتة من أحد منافذ البيع التابع لنا تكون ٦ أشهر أو ١٠,٠٠٠ كم أيهما يأتي أولاً باستثناء قطع الغيار الاستهلاكية أو تكون متضررة نتيجة سوء استخدام والحوادث أو لأي عوامل خارجية أدت إلى تضررها.
- الضمان لا يشمل الأضرار الناتجة عن أخطاء في التركيب لها في احد مراكز الصيانات الخارجية و للتحقق من ذلك ينبغي على العميل زيارة احد مراكز الصيانة التابعة لنا لعمل الكشف اللازم للقطعة المتضررة مع ضرورة إحضار أصل الفاتورة أولاً مع فاتورة مركز الصيانة الخارجي الذي تم به تركيب قطعة الغيار المعنية ويكون موضّح بها التاريخ وقراءة العداد.
- وبما يخص الحالة الواردة اعلاه فإنه إذا تبين لنا بعد الكشف من قبل احد مراكز الصيانة التابعه لشركتنا أن الضرر في القطعة فسوف يتم إستبدال القطعة بقطعة أخرى ( ضمان القطعة ) ، أما إذا تبين لنا خلاف ذلك فإن العميل سوف يتحمل تكاليف أجور الكشف وفقاً لتعليمات مركز الصيانة التابع لشركة الحاج حسين علي رضا و الإصلاح في حالة تعميده لمركز الصيانة بذلك.

## سياسة استرجاع قطع الغيار بعد بيعها

- لن يقبل استرجاع أي قطع غيار كهربائية أو استبدالها.
- يمكن استرجاع أو استبدال أي قطع غيار أخرى بشرط:
  - أن تكون بنفس الحالة التي كانت عليها عند شرائها.
  - لم يمض على عملية الشراء أكثر من ثلاثة أيام.
  - ألا تكون قد تم تركيبها.
- يجب إحضار أصل فاتورة الشراء في حالة الاسترجاع أو الاستبدال.

لمزيد من المعلومات حول ضمان مركبتك مازدا، يُرجى الرجوع إلى دليل معلومات الضمان.