Terms & Conditions of Warranty Claim for Smart Devices

- iPhone 17 Series, iPhone 16 Series, MacBook, Mac mini, iPad, Apple Watch এবং Apple AirPods (অফিশিয়াল Apple 1 Year International Warranty সম্বলিত) পণ্যের ক্ষেত্রে **Apple 1 Year International Warranty** প্রযোজ্য। ওয়ারেন্টি ক্লেইম প্রক্রিয়ায় S-Mart BD প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করবে এবং এ জন্য কোনো গোপন (Hidden) চার্জ প্রযোজ্য হবে না।
- ক্রেতাকে আউটলেট ত্যাগের পূর্বে অথবা কুরিয়ার থেকে পণ্য গ্রহণের সঙ্গে সঙ্গে ডিভাইসের Active/Inactive Status, রং, স্ক্র্যাচ, দৃশ্যমান ত্রুটি, বক্স এবং সকল এক্সেসরিজ যাচাই করে নিতে হবে। পরবর্তীতে এ সংক্রান্ত কোনো অভিযোগ গ্রহণযোগ্য হবে না।
- ডিভাইস আনবক্সিং করার সময় শুরু থেকে শেষ পর্যন্ত একটি নিরবচ্ছিন্ন (Uncut) ভিডিও ধারণ করে সংরক্ষণ করতে হবে। ভবিষ্যতে ওয়ারেন্টি ক্লেইমের ক্ষেত্রে এটি প্রমাণ হিসেবে প্রয়োজন হতে পারে।
- বিভিন্ন ব্র্যান্ডের ডিভাইসে সফটওয়্যার আপডেট, অপারেটিং সিস্টেম আপডেট অথবা প্রস্তুতকারক কর্তৃক প্রদত্ত Firmware পরিবর্তনের কারণে Display, Hardware, Battery, Overheating, Network অথবা অন্যান্য সফটওয়্যারজনিত সমস্যা দেখা দিতে পারে। এ ধরনের সমস্যার সমাধান শুধুমাত্র সংশ্লিষ্ট প্রস্তুতকারক প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে সম্ভব। এ বিষয়ে S-Mart BD দায়বদ্ধ থাকবে না।
- ডিভাইস ক্রয়ের পূর্বে প্রয়োজনে IMEI/Serial Number যাচাই করে Blacklist Status নিশ্চিত করে নিন। ক্রয়ের পর এ সংক্রান্ত কোনো দায় S-Mart BD বহন করবে না।
- Display/Touch এবং Software Issue ব্যতীত Smartphone, Tablet ও Smart TV-এর দৃশ্যমান ত্রুটির ক্ষেত্রে (Amazon Tablet ব্যতীত) শুধুমাত্র ১০ (দশ) দিনের ওয়ারেন্টি প্রযোজ্য।
- ডিভাইসের ডিসপ্লে সুরক্ষার জন্য UV Glass Protector ব্যবহার না করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।
- Smartphone, Tablet ও Smart TV-এর ক্ষেত্রে (Parts/Hardware ব্যতীত) ১ (এক) বছরের **Free Service Warranty** প্রযোজ্য। অর্থাৎ, যেসব সমস্যা শুধুমাত্র সার্ভিসিংয়ের মাধ্যমে সমাধান করা সম্ভব, সেক্ষেত্রে কোনো সার্ভিস চার্জ প্রযোজ্য হবে না। তবে Parts Replacement প্রয়োজন হলে সংশ্লিষ্ট খরচ ক্রেতাকে বহন করতে হবে। Installation Charge S-Mart BD বহন করবে। সার্ভিসিং সম্পূর্ণভাবে যন্ত্রাংশের বাজারে প্রাপ্যতার ওপর নির্ভরশীল।

Terms & Conditions for Accessories Warranty Claim

- অফিসিয়াল ওয়ারেন্টিযুক্ত Accessories (যেমন: Smart Watch, AirPods, Power Adapter, Charging Cable, Bluetooth Speaker, Stylus ইত্যাদি)-এর ওয়ারেন্টি ক্লেইমের জন্য অবশ্যই পণ্যের Invoice/Bill, মূল Box (সমস্ত কনটেন্টসহ) এবং Warranty Sticker সংরক্ষণ করতে হবে।
- শুধুমাত্র Non-Warranty Accessories-এর ক্ষেত্রে ৩ (তিন) দিনের Repair Warranty প্রযোজ্য।
- Samsung Watch, Samsung Buds এবং Apple Watch, AirPods, Apple Pencil, Magic Mouse ও Magic Keyboard (Apple International Warranty ব্যতীত) পণ্যের জন্য ১০ (দশ) দিনের Repair Warranty প্রযোজ্য।
- Phone, MacBook, iPad, Tablet, AirPods, Watch ও Bag-এর Cover, Screen Protector, Camera Protector এবং Strap-এর ক্ষেত্রে কোনো ধরনের ওয়ারেন্টি প্রযোজ্য নয়। ক্রয়ের সময়ই পণ্যের রং, স্ক্র্যাচ ও দৃশ্যমান অবস্থা যাচাই করে নিতে হবে।

গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (ডিভাইস ও এক্সেসরিজ উভয়ের জন্য প্রযোজ্য)

- বিক্রিত পণ্য অফেরতযোগ্য (Non-Returnable)। কোনো অবস্থাতেই ক্রয়কৃত পণ্য ফেরত দিয়ে অন্য পণ্য গ্রহণ করা যাবে না।
- বক্সের ভিতরে থাকা Charging Cable, Adapter বা অন্যান্য Complimentary Accessories-এর ক্ষেত্রে পৃথক কোনো ওয়ারেন্টি প্রযোজ্য নয়, যদি না প্রস্তুতকারক প্রতিষ্ঠান আলাদাভাবে উল্লেখ করে।
- ক্রয়ের তারিখসহ ১০ (দশ) দিনের মধ্যে যদি দৃশ্যমান কোনো ত্রুটি না থাকে কিন্তু ক্রেতা পণ্য পরিবর্তন করতে চান, তাহলে S-Mart BD-এর Exchange Policy অনুযায়ী পণ্যের অবস্থা বিবেচনা করে সর্বনিম্ন ১০% থেকে সর্বোচ্চ ২৫% পর্যন্ত মূল্য কর্তন করে Exchange করা যেতে পারে।
- একই মডেলের পণ্য বিভিন্ন Sales Region, Production Batch অথবা Manufacturer Revision অনুযায়ী সফটওয়্যার, হার্ডওয়্যার, ডিসপ্লে রং, ফিটিংস, প্যাকেজিং বা সাউন্ড কোয়ালিটিতে সামান্য পার্থক্য থাকতে পারে। এসব বিষয় ওয়ারেন্টি বা রিপ্লেসমেন্টের আওতাভুক্ত নয়।

- ওয়ারেন্টির আওতাধীন কোনো সমস্যা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সমাধানের চেষ্টা করা হবে। শুধুমাত্র মেরামত-অযোগ্য (Non-Repairable) প্রমাণিত হলে প্রস্তুতকারকের নীতিমালা অনুযায়ী রিপ্লেসমেন্ট বিবেচনা করা হবে।
- রিপ্লেসমেন্ট ওয়ারেন্টি শুধুমাত্র একবারের জন্য প্রযোজ্য। রিপ্লেসমেন্টের ক্ষেত্রে পণ্যের বক্স, সকল Accessories, Warranty Sticker এবং পণ্য সম্পূর্ণ অক্ষত অবস্থায় থাকতে হবে।
- অফিসিয়াল ব্র্যান্ডের পণ্যের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্র্যান্ডের নিজস্ব Warranty Policy অনুসারে তাদের অনুমোদিত Service Center-এ ওয়ারেন্টি সুবিধা গ্রহণ করতে হবে। S-Mart BD-এর মাধ্যমে ওয়ারেন্টি ক্লেইম করলে অতিরিক্ত সময় প্রয়োজন হতে পারে।
- কুরিয়ারের মাধ্যমে প্রাপ্ত পণ্যে কোনো ত্রুটি থাকলে পণ্য ব্যবহার না করে অবশ্যই পণ্য গ্রহণের দিন অথবা সর্বোচ্চ ২৪ ঘণ্টার মধ্যে S-Mart BD Customer Support-এ যোগাযোগ করতে হবে।
- কুরিয়ারে প্রাপ্ত পণ্যের ক্ষেত্রে আনবক্সিং ভিডিও অবশ্যই S-Mart BD-এর সিলযুক্ত বক্স/স্টিকার খোলার মুহূর্ত থেকে শুরু করতে হবে এবং কোনো ধরনের Pause বা Edit গ্রহণযোগ্য হবে না। ভিডিওতে Unboxing থেকে Device Setup/Connection পর্যন্ত সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া থাকতে হবে।
- ওয়ারেন্টির মেয়াদ শেষ হওয়ার পর কোনো ধরনের ওয়ারেন্টি ক্লেইম গ্রহণযোগ্য হবে না। ওয়ারেন্টি প্রক্রিয়ার জন্য প্রয়োজনীয় সময় বিবেচনায় রেখে পর্যাপ্ত অবশিষ্ট Warranty Period থাকতে হবে।
- সকল Refund S-Mart BD-এর Refund Policy অনুযায়ী সম্পন্ন হবে। Refund শুধুমাত্র যে মাধ্যমে অর্থ প্রদান করা হয়েছে সেই মাধ্যমেই প্রদান করা হবে। Online EMI-এর ক্ষেত্রে শুধুমাত্র পণ্যের মূল্য Refund-এর আওতায় থাকবে; EMI Charge Refundযোগ্য নয়।
- সকল Consumer Electronics (CE) পণ্যের ওয়ারেন্টি সংশ্লিষ্ট প্রস্তুতকারকের নির্ধারিত Warranty Terms অনুযায়ী কার্যকর হবে।

ওয়ারেন্টি ক্লেইমের জন্য যা অবশ্যই সঙ্গে আনতে হবে

ওয়ারেন্টি ক্লেইমের সময় নিম্নলিখিত বিষয়গুলো বাধ্যতামূলক—

- মূল Invoice/Bill
- পণ্যের Original Box
- বক্সের সকল Original Content
- Warranty Sticker
- প্রয়োজন হলে Unboxing Video

নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ ওয়ারেন্টির আওতামুক্ত

- Display Damage
- Touch Damage
- Liquid Damage
- Physical Damage
- Electric Short Circuit
- Burn Damage
- Product Box Damage
- ব্যবহারজনিত বা অসাবধানতাজনিত ক্ষতি

ওয়ারেন্টি প্রসেসিং সময়

ওয়ারেন্টি ক্লেইম নিষ্পত্তির জন্য সাধারণত **৩ (তিন) থেকে সর্বোচ্চ ৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) কর্মদিবস** পর্যন্ত সময় লাগতে পারে।

নীতিমালা পরিবর্তনের অধিকার

S-Mart BD পূর্ব ঘোষণা ছাড়াই যেকোনো সময় এই ওয়ারেন্টি, এক্সচেঞ্জ, সার্ভিস অথবা রিফান্ড নীতিমালা পরিবর্তন, সংশোধন বা পরিমার্জনের পূর্ণ অধিকার সংরক্ষণ করে।

S-Mart BD থেকে পণ্য ক্রয়ের মাধ্যমে ক্রেতা উপরোক্ত সকল শর্তাবলী পড়েছেন, বুঝেছেন এবং সম্মতি প্রদান করেছেন বলে গণ্য হবে।