الشروط العامة لعقود بيع وتوريد وتركيب وبرمجة أنظمة المنزل الذكي

الإصدار 5.1 - تاريخ النشر: 29 أكتوبر 2026 - aura.eg/terms/v5.1

كيف تُقرأ هذه الشروط: هذه الشروط العامة جزء لا يتجزأ من كل عقد يُبرم بموجب «ورقة التعاقد» الموقعة من الطرفين والتي تحيل إلى هذا الإصدار برقمه وتاريخه، ويُقصد بعبارة «ورقة التعاقد» أينما وردت عقد بيع وتوريد وتركيب أنظمة التحكم الذكي الموقع من الطرفين. وتُقدَّم الشروط الخاصة الواردة بورقة التعاقد وأوامر التغيير المعتمدة – في حدود موضوعها – على هذه الشروط، وتُقدَّم هذه الشروط على عرض السعر فيما عدا بيان المنتجات والكميات والأسعار. ويقر العميل بتوقيعه على ورقة التعاقد بأنه تسلم نسخة من هذه الشروط قبل التوقيع أو عنده واطلع عليها. ولا يُعدَّل هذا الإصدار بعد نشره، ولا يسري على العقود المحيلة إلى الإصدار السابق.

أولاً: الأطراف

الطرف الأول (الشركة): شركة أيورا سمارت هاوس للأجهزة الذكية (Aura Smart Home Systems)، شركة ذات مسئولية محدودة خاضعة لأحكام القانون رقم 159 لسنة 1981، مقيدة بالسجل التجاري رقم (203547) – مكتب سجل تجاري استثمار القاهرة، الرقم القومي للمنشأة (716126966)، رقم التسجيل الضريبي (966-126-716)، ومقرها: 219 عمارات الأندلس – الدور الثاني – التسعين الجنوبي – التجمع الخامس – القاهرة الجديدة، هاتف: 01080268208، واتساب: 01001330198 و01023131987، بريد: sales@aura.eg، ويمثلها في التوقيع على ورقة التعاقد من يُحدد بها اسمه وصفته من المفوضين بالتوقيع عنها بموجب السجل التجاري أو تفويض كتابي صادر من مديرها.

الطرف الثاني (العميل): الشخص الطبيعي أو الاعتباري المحدد ببيانات ورقة التعاقد، ويقر بصحة بياناته الواردة بها وبأنها المعتمدة في جميع المراسلات والإعلانات.

ثانياً: التمهيد

حيث إن الشركة تعمل في تجارة وبيع وتوريد وتركيب وبرمجة أجهزة وأنظمة المنزل الذكي وفقاً لسجلها التجاري، وحيث رغب العميل في شراء المنتجات وتنفيذ الأعمال المبينة بعرض السعر المرفق بورقة التعاقد وأقر بأنه اطلع على موديلاتها ومواصفاتها وألوانها وكمياتها وأسعارها واعتمدها قبل التوقيع، وحيث إن عرض السعر اقتصر على بيان المنتجات وصورها وأسعارها وإن جميع الشروط المتفق عليها واردة في هذه الشروط العامة وورقة التعاقد؛ فقد أقر الطرفان بأهليتهما للتعاقد واتفقا على ما يلي، ويُعد هذا التمهيد جزءاً لا يتجزأ من العقد.

البند الأول: مستندات العقد وأولويتها

1/1 يتكون العقد بين الشركة والعميل من المستندات الآتية التي تُعد وحدة واحدة متكاملة: (أ) ورقة التعاقد الموقعة من الطرفين وتتضمن بيانات العميل وملخص الصفقة والدفعات والمدد وإيصال الدفعة المقدمة؛ (ب) عرض السعر المرفق بها (الملحق رقم 1) والموقَّع على كل صفحة ويتضمن المنتجات والكميات والأسعار ومدد الضمان؛ (ج) هذه الشروط العامة بإصدارها المحدد بورقة التعاقد؛ (د) دفتر التنفيذ ويشمل الملحق رقم (2) «جاهزية الموقع والمطابقة والاستلام»، والملحق رقم (3) «تسليم الحسابات والأصول وأرقام السيريال»، والملحق رقم (4) «أمر التغيير»، ويُستكمل ويُوقع في الموقع في مراحله.

1/2 يقتصر الاعتداد بعرض السعر على تحديد أسماء المنتجات وموديلاتها وصورها الاسترشادية ومواصفاتها المختارة وكمياتها وأسعارها وقيمة أعمال التركيب والبرمجة والخصم والقيمة الإجمالية. ولا يُعتد بأي شرط أو بيان آخر يرد في عرض السعر أو في أي مطبوعات أو مواد دعائية أو موقع إلكتروني (بما في ذلك شروط الدفع أو الضمان أو التوريد) متى خالف أحكام هذا العقد.

1/3 عند التعارض تكون الأولوية على الترتيب الآتي: (1) أوامر التغيير الموقعة اللاحقة في حدود ما تناولته فقط، (2) ورقة التعاقد، (3) عرض السعر فيما يخص بيان المنتجات والكميات والأسعار وحدها، (4) هذه الشروط العامة، (5) دفتر التنفيذ، (6) المراسلات المعتمدة وفق البند الحادي والعشرين.

1/4 تُحسب المدد المنصوص عليها في هذا العقد بأيام العمل ما لم يُنص على خلاف ذلك، وأيام عمل الشركة من الأحد إلى الخميس من الساعة 9 صباحاً حتى الساعة 6 مساءً عدا العطلات الرسمية.

البند الثاني: موضوع العقد ونطاق الأعمال

2/1 باعت الشركة للعميل – وقبل العميل الشراء – المنتجات المبينة بورقة التعاقد أو عرض السعر المرفق بها، وتلتزم الشركة بتوريدها إلى موقع المشروع وتركيبها وبرمجتها واختبارها وتسليمها وتدريب العميل على تشغيلها، وذلك مقابل الثمن وبالشروط والمواعيد الواردة بهذا العقد.

2/2 قيمة «التركيب والبرمجة» الواردة بعرض السعر قيمة مقطوعة تغطي تركيب وبرمجة المنتجات الواردة بورقة التعاقد أو عرض السعر المرفق بها وحدها في موقع المشروع وحده، وتشمل برمجة السيناريوهات والأتمتة المتفق عليها كتابةً بورقة التعاقد أو عرض السعر المرفق بها، ولا تشمل ما لم يُنص عليه صراحةً.

2/3 لا يدخل في نطاق الشركة – ما لم يُذكر صراحةً بورقة التعاقد أو عرض السعر المرفق بها – أيٌّ من: أعمال التكسير أو المحارة أو الدهانات أو النجارة أو الحدادة أو الألوميتال أو الزجاج، أو تمديد أو تعديل أسلاك ومواسير الكهرباء أو الشبكات أو مد خط النيوترال، أو توريد الراوتر وأجهزة تقوية الإشارة، أو السقالات ورفع المخلفات، أو نقل أو إعادة تركيب أي جهاز بعد تركيبه بناءً على طلب العميل، أو برمجة أو دمج أجهزة لم تقم الشركة بتوريدها.

2/4 في حالة البيع دون تركيب، تقتصر التزامات الشركة على توريد المنتجات وضمانها ضد عيوب الصناعة، ولا تُسأل عن نتائج التركيب أو التوصيل الذي يتم بمعرفة العميل أو الغير.

2/5 لا تلتزم الشركة بتركيب أو برمجة منتجات يوردها العميل إلا باتفاق كتابي منفصل، ويقتصر الضمان حينئذٍ على أعمال التركيب وحدها دون المنتج.

2/6 تضمن الشركة توافق وعمل المنتجات التي تقوم بتوريدها مع بعضها ضمن النظام المتفق عليه. ولا تضمن توافقها مع أجهزة أو شبكات أو تطبيقات أو أنظمة لم تقم بتوريدها أو فحصها، إلا إذا نصت ورقة التعاقد أو عرض السعر المرفق بها صراحةً على دمجها واختبارها.

البند الثالث: المنتجات والمواصفات والبدائل وانتقال الملكية

3/1 تتحدد المنتجات وعلاماتها التجارية وموديلاتها وبروتوكولات تشغيلها (Matter / Wi-Fi / Zigbee / غيرها) وألوانها وعدد خطوطها ومقاساتها وكمياتها بورقة التعاقد أو عرض السعر المرفق بها، ويقر العميل بمراجعتها واعتمادها قبل التوقيع.

3/2 الصور الواردة بعرض السعر أو بالموقع الإلكتروني استرشادية، وقد توجد فروق طفيفة غير جوهرية في درجة اللون أو الشكل الخارجي أو العبوة بين دفعات الإنتاج، لا تؤثر في الوظيفة أو المواصفات الأساسية المتفق عليها، ولا تُعد عدم مطابقة.

3/3 تلتزم الشركة بتوريد منتجات جديدة وأصلية ومطابقة للمواصفات المعتمدة. وإذا تعذر توفير موديل متفق عليه، تخطر الشركة العميل وتقترح بديلاً مماثلاً أو أعلى في الوظائف والتوافق، ولا يتم الاستبدال إلا بموافقة العميل الكتابية مع بيان فرق السعر والمدة إن وجد. فإذا رفض العميل البديل، يُلغى البند محل التعذر وحده ويُرد للعميل ما سدده عنه كاملاً خلال سبعة أيام تقويمية، دون أي مسئولية أخرى على الطرفين.

3/4 تظل المنتجات مملوكة للشركة حتى سداد كامل الثمن المستحق عنها (احتفاظ بالملكية)، وتنتقل تبعة هلاكها أو تلفها إلى العميل من تاريخ تسليمها إليه أو إلى ممثله أو إيداعها بموقع المشروع، ولو لم تنتقل الملكية بعد.

البند الرابع: الثمن والفاتورة

4/1 القيمة الإجمالية للعقد هي المبلغ المبين بالأرقام والحروف بورقة التعاقد بالجنيه المصري، وهي مطابقة للإجمالي النهائي الوارد بعرض السعر المرتبط بعد الخصم.

4/2 القيمة الإجمالية هي القيمة النهائية المتفق عليها بورقة التعاقد أو عرض السعر المرفق بها، وتشمل المنتجات وأعمال التركيب والبرمجة الواردة بهما وجميع الرسوم المقررة عليها، ولا يجوز تحميل العميل أي مبالغ إضافية عنها إلا بموجب أمر تغيير معتمد وفق البند العاشر.

4/3 الأسعار ثابتة طوال مدة تنفيذ العقد بالنسبة للبنود والكميات المتعاقد عليها، مع مراعاة ما تنص عليه ورقة التعاقد بشأن البنود المسعّرة بما يعادل الدولار الأمريكي. وإذا لم يتم التوقيع على العقد خلال مدة سريان عرض السعر، جاز للشركة إعادة تسعير المنتجات قبل التوقيع.

4/4 لا تشمل القيمة الإجمالية: رسوم الاشتراكات أو التخزين السحابي أو الخدمات المدفوعة لدى مقدمي التطبيقات أو المنصات، أو اشتراكات الإنترنت، ما لم يُنص على ذلك صراحةً بورقة التعاقد أو عرض السعر المرفق بها.

4/5 يتم السداد بموجب تحويل بنكي أو إنستاباي أو بطاقة دفع أو شيك بنكي باسم الشركة أو نقداً بمقر الشركة، وذلك على حسابات الشركة الرسمية وحدها المبينة بعرض السعر أو الفاتورة أو التي تبلغها الشركة للعميل كتابةً عبر وسائل الاتصال المعتمدة. ولا تبرأ ذمة العميل بأي مبلغ يُدفع لأي فني أو موظف أو مندوب بصفته الشخصية، ما لم يتسلم العميل إيصالاً رسمياً صادراً من الشركة ومختوماً بختمها.

4/6 تلتزم الشركة بإصدار فاتورة أو إيصال بالتعامل متضمناً رقم تسجيلها الضريبي وتاريخ التعامل وأسماء المنتجات وموديلاتها وكمياتها وأسعارها.

شركة أيورا سمارت هاوس للأجهزة الذكية (ش.ذ.م.م) – س.ت 203547 استثمار القاهرة – ب.ض 966-126-716 – الموقع الإلكتروني aura.eg
هذا الإصدار نهائي ولا يُعدَّل بعد نشره؛ أي تعديل يصدر بإصدار جديد برقم وتاريخ مستقلين.

البند الخامس: الدفعات

5/1 ما لم تنص ورقة التعاقد على خلاف ذلك، تُسدد القيمة الإجمالية على النحو الآتي:

- الدفعة المقدمة: (65%) خمسة وستون بالمائة عند التوقيع على العقد، وهي شرط لبدء شراء أو حجز المنتجات.
- دفعة التوريد (الدفعة الثانية): (25%) خمسة وعشرون بالمائة عند توريد المنتجات إلى موقع المشروع وقبل بدء أعمال التركيب.
- الدفعة النهائية: (10%) عشرة بالمائة خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ توقيع محضر الاختبار والاستلام (الملحق رقم 2) أو من تاريخ اعتبار الأعمال مستلمة وفق البند الحادي عشر.

5/2 لا يُنتج هذا العقد أثره، ولا تلتزم الشركة بشراء المنتجات أو حجزها أو بدء أي أعمال، إلا بعد سداد الدفعة المقدمة كاملة. وإذا لم تُسدد الدفعة المقدمة خلال سبعة أيام من تاريخ التوقيع، اعتُبر العقد مفسوخاً من تلقاء نفسه دون حاجة إلى إنذار أو حكم قضائي، ودون أي التزام على أي من الطرفين.

5/3 إذا تأخر العميل في سداد أي دفعة مستحقة أكثر من سبعة أيام عمل من تاريخ استحقاقها بعد إخطاره كتابةً عبر وسائل الاتصال المعتمدة، يحق للشركة تعليق التوريد أو التركيب أو تسليم ما لم يُسلَّم بعد، مع امتداد مدد التنفيذ بقدر مدة التأخير وما يترتب عليه من إعادة جدولة، ودون أن يشمل التعليق أبداً ما يلزم لسلامة العميل أو دخوله إلى الموقع (كالمفاتيح الميكانيكية وأكواد ووسائل فتح الطوارئ).

5/4 يُعد هذا العقد مع محضر الاستلام أو ما يقوم مقامه سنداً كتابياً بالمبالغ المتبقية في ذمة العميل، ويقر العميل بأنها دين ثابت بالكتابة ومعين المقدار وحال الأداء في تاريخ استحقاقه، ويحق للشركة اتخاذ الإجراءات القانونية لاقتضائه بما في ذلك استصدار أمر أداء، مع التعويض القانوني عن التأخير.

5/5 **الشرط الجزائي على تأخر السداد:** إذا تأخر العميل عن سداد أي دفعة مستحقة في موعدها بعد إخطاره عبر وسائل الاتصال المعتمدة، استحق للشركة – بالإضافة إلى حقها في التعليق وفق البند (5/3) – شرط جزائي قدره (10%) عشرة بالمائة من إجمالي قيمة العقد، ولا يُحسب زمن التوقف الناتج عن ذلك ضمن مدد التنفيذ. ويُعد هذا الشرط الجزائي تعويضاً متفقاً عليه لا يحتاج إلى إثبات ضرر، مع مراعاة أحكام المادة (224) من القانون المدني.

البند السادس: التوريد ومدة التنفيذ

6/1 تبدأ مدة التوريد من تاريخ سداد الدفعة المقدمة واعتماد العميل للمنتجات والألوان والمقاسات النهائية، وتبدأ مدة التركيب والبرمجة من تاريخ تسليم الموقع جاهزاً وفق الملحق رقم (2) وسداد دفعة التوريد وتسليم البيانات والتصاريح المطلوبة، وتُحدد المدد بورقة التعاقد.

6/2 يجوز التوريد والتنفيذ على مراحل بحسب طبيعة المشروع وتوافر المنتجات، ويوقّع العميل أو ممثله على إقرار المطابقة بالملحق رقم (2) أو على إذن استلام بكل توريد يتضمن الأصناف والكميات.

6/3 تمتد مدد التنفيذ تلقائياً بقدر التأخير الناتج عن: العميل أو ممثليه أو مقاوليه، أو عدم جاهزية الموقع، أو تأخر سداد الدفعات، أو تغيير النطاق، أو القرارات الحكومية أو الجمركية، أو تأخر التوريد من الوكيل أو المصنّع لأسباب خارجة عن إرادة الشركة، أو القوة القاهرة، أو الظروف الاستثنائية التي تمر بها البلاد، أو انقطاع الخدمات العامة، على أن تخطر الشركة العميل كتابةً بسبب التأخير وأثره المتوقع على المدة.

6/4 إذا تأخرت الشركة لأسباب راجعة إليها وحدها أكثر من ثلاثين يوماً عن موعد التسليم المستهدف بورقة التعاقد أو عرض السعر المرفق بها بعد إضافة مدد الامتداد، جاز للعميل – بعد إنذار الشركة كتابةً ومنحها مهلة سبعة أيام عمل – إنهاء العقد بالنسبة لما لم يُورَّد أو يُنفَّذ، واسترداد ما سدده عنه بذات طريقة السداد خلال سبعة أيام تقويمية، ويُعد ذلك تعويضاً متفقاً عليه عن التأخير ما لم يثبت العميل أن التأخير نتج عن غش أو خطأ جسيم من الشركة.

6/5 **الشرط الجزائي على تأخر الشركة:** إذا تأخرت الشركة عن موعد التسليم المستهدف المبين بورقة التعاقد أو عرض السعر المرفق بها – بعد إضافة مدد الامتداد المقررة بالبند (6/3) – لأسباب ترجع إليها وحدها، استحق للعميل شرط جزائي قدره (10%) عشرة بالمائة من إجمالي قيمة العقد، يُخصم من المبالغ المستحقة للشركة، مع مراعاة أحكام المادة (224) من القانون المدني، ولا يستحق إذا كان التأخير ناتجاً عن إخلال العميل أو عدم جاهزية الموقع أو قوة قاهرة، أو عن ظروف استثنائية تمر بها البلاد، أو عن ظروف خارجة عن إرادة الشركة كتأخر الوكيل أو المصنّع أو الشحن أو الإفراج الجمركي. ويُعد هذا الشرط الجزائي وحق الإنهاء الوارد بالبند (6/4) كامل تعويض العميل عن التأخير، مع مراعاة ما ورد بالبند (6/4) بشأن الغش والخطأ الجسيم.

6/6 إذا طلب العميل تأجيل التركيب بعد توريد المنتجات إلى الموقع، يتحمل مسئولية حفظها وتأمينها. وإذا طلب العميل تأجيل التوريد بعد تجهيز المنتجات، تحتفظ بها الشركة دون مقابل لمدة ثلاثين يوماً من تاريخ إخطاره بجاهزيتها، ثم يحق لها احتساب رسوم تخزين معقولة تُخطر بها العميل كتابةً مسبقاً. فإذا انقضت تسعون يوماً من الإخطار دون استلام، اعتُبر ذلك إخلالاً جوهرياً من العميل يُطبق بشأنه البند التاسع عشر.

6/7 على العميل فحص المنتجات ظاهرياً عند التوريد وإثبات أي نقص أو كسر ظاهر في إقرار المطابقة بالملحق رقم (2) أو إذن الاستلام، دون إخلال بحقوقه في العيوب الخفية والضمان.

شركة أيورا سمارت هاوس للأجهزة الذكية (ش.ذ.م.م) – س.ت 203547 استثمار القاهرة – ب.ض 966-126-716 – الموقع الإلكتروني aura.eg
هذا الإصدار نهائي ولا يُعدَّل بعد نشره؛ أي تعديل يصدر بإصدار جديد برقم وتاريخ مستقلين.

البند السابع: التزامات الشركة

7/1 توريد منتجات أصلية وجديدة ومطابقة للمواصفات والكميات المعتمدة، صادرة عن وكلاء أو موردين معتمدين.

7/2 تنفيذ أعمال التركيب والبرمجة بواسطة فنيين تابعين للشركة أو متعاقدين معها تحت مسئوليتها، مع مراعاة الأصول الفنية وتعليمات المصنّع.

7/3 اختبار الوظائف المتفق عليها بحضور العميل، وتسليمه الملحقات والمفاتيح والبطاقات وأكواد الطوارئ والكتيبات المتاحة، وتدريبه تدريباً أساسياً على التشغيل وإجراءات الطوارئ.

7/4 المحافظة على موقع العمل بالقدر المعتاد، وتوثيق حالة مواضع التركيب قبل التنفيذ عند الحاجة، وإبلاغ العميل كتابةً بأي عائق فني يظهر.

7/5 تسجيل أرقام السيريال للمنتجات بالملحق رقم (3) وبسجلات الشركة، وإصدار الفاتورة وفق البند (4/6).

7/6 الحفاظ على سرية بيانات العميل وفق البند السادس عشر.

البند الثامن: التزامات العميل وجاهزية الموقع

8/1 تقديم بيانات صحيحة وكاملة عن الموقع والأبواب ومقاساتها وخاماتها والتشطيبات والبنية الكهربائية والشبكية، وإخطار الشركة كتابةً بأي ظروف خاصة (كمواسير أو كابلات مدفونة أو أبواب مصفحة أو زجاجية) قبل التنفيذ.

8/2 توفير مصدر كهرباء آمن ومستقر وخط نيوترال وتأريض حيث تتطلبه المنتجات، واتصال إنترنت عامل وتغطية لاسلكية مناسبة في مواضع التركيب، وتجهيز العلب والمواسير والكابلات والأبواب طبقاً لمتطلبات المشروع، وذلك على النحو المبين بالملحق رقم (2).

8/3 الحصول على موافقة المالك أو اتحاد الشاغلين أو إدارة الكمبوند أو الجهات المختصة على الأعمال متى لزم ذلك، وتوفير تصاريح دخول فريق الشركة.

8/4 تواجد العميل أو ممثل بالغ مفوض منه كتابةً في المواعيد المحددة، لاعتماد أماكن التركيب واستلام الأعمال، وتوفير بيئة عمل آمنة.

8/5 عدم السماح لأي طرف ثالث بفك أو تعديل التوصيلات أو البرمجة أثناء التنفيذ أو خلال فترة الضمان دون موافقة الشركة.

8/6 الالتزام بتعليمات التشغيل والأمان، وشحن أو استبدال البطاريات عند ظهور تنبيه انخفاضها، والاحتفاظ بالمفاتيح الميكانيكية ووسائل فتح الطوارئ في مكان آمن خارج الباب المركب عليه القفل.

8/7 إذا حضر فريق الشركة في الموعد المؤكد وتعذر التنفيذ لعدم جاهزية الموقع أو تعذر الدخول أو غياب العميل أو ممثله، يُحرر إشعار زيارة غير منفذة يتضمن سبب التعذر ويُرسل للعميل عبر وسائل الاتصال المعتمدة، وتُحدد زيارة جديدة مقابل رسوم تحددها الشركة بحسب المنطقة والموقع ويُخطر بها العميل قبل تحديد الموعد الجديد، ما لم تتنازل الشركة عنها كتابةً. ولا تستحق الرسوم إذا ألغى العميل الموعد أو أجله قبل موعده بأربع وعشرين ساعة على الأقل.

البند التاسع: المعاينة وأعمال التركيب

9/1 تعتمد الشركة على المعاينة المتاحة والبيانات المقدمة من العميل. فإذا ظهرت أثناء التنفيذ ظروف مخفية لم تكن ظاهرة أو معلنة (كمواسير أو كابلات غير موثقة، أو ضعف في الباب أو الحائط، أو اختلاف المقاسات)، يُوقف العمل في الجزء المتأثر وحده ويُخطر العميل بالحل والتكلفة والمدة، ولا يُستأنف إلا بعد اعتماد أمر تغيير.

9/2 يعتمد العميل أماكن تركيب الأجهزة قبل التنفيذ بتوقيعه على الملحق رقم (2) أو برسالة من وسيلة الاتصال المعتمدة، ويُعد ذلك موافقة على أعمال الثقب أو القص أو التعديل اللازمة لها. ويكون نقل أي جهاز بعد تركيبه في المكان المعتمد على نفقة العميل.

9/3 لا تشمل التزامات الشركة إعادة الدهان أو التشطيب حول مواضع التركيب إلا إذا ورد ذلك صراحةً بورقة التعاقد أو عرض السعر المرفق بها.

9/4 تلتزم الشركة بإصلاح أي تلف مادي مباشر يثبت أنه نتج عن خطأ فريقها أثناء التنفيذ، وذلك بإعادة الجزء المتضرر إلى حالته السابقة الموثقة أو أداء تكلفة ذلك المعقولة. ولا تُسأل الشركة عن التلف الناتج عن عيوب أو حالة سابقة في الأبواب أو الحوائط أو التوصيلات أو عن ظروف لم يُخطرها بها العميل.

9/5 يجوز للشركة تصوير مواضع العمل قبل التنفيذ وبعده لأغراض التوثيق الفني الداخلي فقط، ولا يجوز استخدام الصور تسويقياً إلا بموافقة كتابية مستقلة من العميل.

البند العاشر: التعديلات والأعمال الإضافية (أوامر التغيير)

10/1 لا يُعتد بأي تعديل شفهي في المنتجات أو المواصفات أو الكميات أو أماكن التركيب أو النطاق. ويجب أن يتم أي تعديل بأمر تغيير وفق الملحق رقم (4) موقع من الطرفين، أو برسالة صريحة من وسيلة الاتصال المعتمدة للعميل تتضمن قبوله للقيمة والأثر الزمني المعروضين من الشركة.

شركة أيورا سمارت هاوس للأجهزة الذكية (ش.ذ.م.م) – س.ت 203547 استثمار القاهرة – ب.ض 966-126-716 – الموقع الإلكتروني aura.eg
هذا الإصدار نهائي ولا يُعدَّل بعد نشره؛ أي تعديل يصدر بإصدار جديد برقم وتاريخ مستقلين.

10/2 يكون الشخص المخول باعتماد التغييرات واستلام الأعمال نيابةً عن العميل هو ممثل العميل المبين بورقة التعاقد، وذلك في حدود الصلاحيات المحددة له بها، ويلتزم العميل بالتصرفات الصادرة عنه في هذا النطاق.

10/3 يجوز للشركة إيقاف الجزء المتأثر بالتغيير حتى اعتماد أمر التغيير وسداد الدفعة المرتبطة به.

البند الحادي عشر: الاختبار والاستلام وبدء الضمان

11/1 بعد انتهاء الأعمال، تختبر الشركة العناصر المتفق عليها بحضور العميل أو ممثله، ويُحرر محضر اختبار واستلام وفق الملحق رقم (2) يبين البنود المختبرة والملاحظات وموعد معالجتها، ويُثبت به تاريخ التشغيل الفعلي.

11/2 تُعد الملاحظة جوهرية إذا منعت الانتفاع الأساسي بالبند محلها. أما الملاحظات الشكلية أو الجزئية فلا تمنع استلام باقي الأعمال ولا استحقاق الدفعة النهائية، على أن تلتزم الشركة بمعالجتها في الموعد المحدد بالمحضر.

11/3 إذا لم يحضر العميل أو ممثله موعد الاستلام بعد إخطاره، أو امتنع عن التوقيع دون أن يحدد كتابةً عيباً جوهرياً، ترسل الشركة محضر الاختبار عبر وسائل الاتصال المعتمدة وتتيح له تجربة النظام، وتُعد الأعمال مستلمة إذا لم يرد العميل كتابةً بملاحظات جوهرية محددة خلال سبعة أيام عمل من تاريخ الإرسال، وذلك دون إخلال بحقوق الضمان. ويلتزم فريق العمل خلال خمسة عشر يوماً من التشغيل بضبط السيناريوهات المتفق عليها أصلاً، وأي طلبات جديدة تخضع لأمر تغيير.

11/4 يبدأ ضمان المنتجات التي تقوم الشركة بتركيبها من تاريخ التشغيل الفعلي المثبت بمحضر الاستلام، وبحد أقصى شهرين من تاريخ تسلم العميل للمنتج، ويبدأ ضمان المنتجات الموردة دون تركيب من تاريخ تسلمها، ويبدأ ضمان أعمال التركيب من تاريخ محضر الاستلام أو تاريخ اعتبار الأعمال مستلمة.

11/5 تُنقل صلاحيات الإدارة الكاملة للحسابات إلى العميل خلال سبعة أيام من سداد الدفعة النهائية، ويوقع العميل على بيان التسليم (الملحق رقم 3)، ولا يتم أي دخول لاحق من الشركة على الحسابات إلا بإذنه. ويُسلَّم العميل في جميع الأحوال – ومنذ التركيب – المفاتيح الميكانيكية ووسائل فتح الطوارئ وصلاحية الاستخدام اللازمة لدخوله الموقع.

البند الثاني عشر: التطبيقات والحسابات وخدمات الطرف الثالث

12/1 يُنشأ الحساب الرئيسي باسم العميل وعلى بريده الإلكتروني أو رقم هاتفه متى أتاح المنتج ذلك، ويكون العميل مسئولاً عن حفظ بيانات الدخول وتغيير كلمات المرور المؤقتة فور التسليم.

12/2 لا تحتفظ الشركة بأي صلاحية على حسابات العميل بعد التسليم إلا بموافقته الصريحة المثبتة بالملحق رقم (3) لأغراض الدعم الفني، ويحق له إلغاؤها في أي وقت.

12/3 تعتمد بعض وظائف المنتجات على خدمات يقدمها الغير (الإنترنت، الكهرباء، الخوادم السحابية، التطبيقات، المساعدات الصوتية مثل Siri وAlexa و Google). ولا تضمن الشركة استمرارية هذه الخدمات أو ثبات خصائصها، ولا يُعد توقفها أو تغييرها أو التحديثات الصادرة من المصنّعين عيباً في المنتج أو التركيب، مع التزام الشركة بتقديم المساعدة الفنية المعقولة خلال فترة الضمان.

12/4 تغيير الراوتر أو اسم الشبكة أو كلمة مرورها أو الهاتف أو الحساب بعد التسليم قد يستلزم إعادة ربط أو برمجة بمقابل، ما لم يكن السبب عيباً مشمولاً بالضمان.

البند الثالث عشر: الضمان

> **قاعدة أساسية:** لا يجوز تفسير أي حكم في هذا البند على نحو ينتقص من الضمانات المقررة للمستهلك بموجب قانون حماية المستهلك رقم 181 لسنة 2018 ولائحته التنفيذية.

13/1 **ضمان المنتجات:** مدة ضمان كل منتج ضد عيوب الصناعة هي المدة المدونة أمامه بعرض السعر والفاتورة وفق ضمان البراند وسياسة الضمان المنشورة على موقع الشركة، وتبدأ من التاريخ المحدد بالبند (11/4) وتنتهي بانقضائها، وذلك دون إخلال بالحد الأدنى المقرر قانوناً لضمان السلع المعمرة. ولا تلتزم الشركة بأي ضمان بعد انتهاء المدة.

شركة أيورا سمارت هاوس للأجهزة الذكية (ش.ذ.م.م) – س.ت 203547 استثمار القاهرة – ب.ض 966-126-716 – الموقع الإلكتروني aura.eg
هذا الإصدار نهائي ولا يُعدَّل بعد نشره؛ أي تعديل يصدر بإصدار جديد برقم وتاريخ مستقلين.

13/2 ضمان التركيب: تضمن الشركة أعمال التركيب والبرمجة التي نفذتها لمدة سنة واحدة من تاريخ بدء ضمانها، وتكون المدة ثلاث سنوات إذا كان العيب راجعاً إلى غش أو إهمال جسيم. ويغطي هذا الضمان عيوب التنفيذ دون أعطال المنتجات ذاتها أو العوامل الخارجية.

13/3 نطاق الضمان: يشمل الضمان أعمال الكشف والفحص والإصلاح وقطع الغيار الأصلية، وانتقال الفني ونقل المنتج متى كان العطل مشمولاً بالضمان، دون أي مقابل.

13/4 مدة الإصلاح والاستبدال: تلتزم الشركة بفحص العطل المبلغ عنه وإصلاحه أو استبداله خلال أربعة عشر يوم عمل من تاريخ الإبلاغ وتسليم المنتج أو إتاحة الفحص. فإذا تعذر الإصلاح، تلتزم الشركة باستبدال المنتج بمنتج جديد من ذات النوع والمواصفات، أو برد قيمته إذا تعذر الاستبدال. وإذا تكرر العيب ذاته أكثر من مرتين خلال السنة الأولى من الضمان بما يؤثر جوهرياً على أداء المنتج، يحق للعميل طلب استبداله أو رد قيمته دون أي تكلفة.

13/5 الاستثناءات: لا يشمل الضمان الأعطال والتلفيات التي يثبت الفحص الفني أنها ناتجة عن: سوء الاستخدام أو مخالفة تعليمات التشغيل، أو الكسر أو السقوط أو الصدمات، أو المياه أو الرطوبة أو الأتربة أو الحشرات أو الحريق، أو ارتفاع أو انخفاض أو انقطاع التيار الكهربائي أو عيوب التوصيلات الكهربائية للموقع، أو ضعف الإنترنت أو الشبكة، أو الفك أو الإصلاح أو التعديل أو إعادة التركيب بمعرفة غير الشركة أو مراكزها المعتمدة، أو الكوارث الطبيعية. كما لا يشمل البطاريات والمواد الاستهلاكية والخدوش والتغيرات الشكلية الناتجة عن الاستخدام العادي. ولا تُرفض المطالبة بسبب لا صلة له بالعطل محل الشكوى. ويحق للعميل الاطلاع على نتيجة الفحص كتابةً والاعتراض عليها أمام جهاز حماية المستهلك.

13/6 سقوط الضمان: يسقط الضمان عن المنتج الذي يتم فتحه أو إصلاحه أو تعديله خارج مراكز الشركة أو المراكز المعتمدة، وذلك بالنسبة للأعطال المتصلة بهذا التدخل.

13/7 إثبات الضمان: يُثبت حق العميل في الضمان بالفاتورة أو بالعقد أو بأرقام السيريال المسجلة بالملحق رقم (3) وسجلات الشركة. ولا يسقط الضمان بفقد الفاتورة أو العبوة متى أمكن التحقق من المنتج بسجلات الشركة، ويجوز للشركة رفض المطالبة إذا أُزيل رقم السيريال أو ملصق المنتج أو عُبث به على نحو يتعذر معه التحقق من أن المنتج هو المباع منها.

13/8 المنتجات المستبدلة: تستكمل المنتجات أو الأجزاء المستبدلة في إطار الضمان المدة المتبقية من ضمان المنتج الأصلي. وينتقل الضمان مع المنتج في موقع تركيبه إذا انتقلت ملكية الموقع.

البند الرابع عشر: الدعم الفني والصيانة

14/1 يُقدم الدعم الفني خلال مواعيد العمل عبر القنوات المعتمدة المبينة بورقة التعاقد أو عرض السعر المرفق بها، ويبدأ احتساب زمن الاستجابة من تاريخ تسجيل البلاغ واستلام البيانات والصور أو مقاطع الفيديو اللازمة.

14/2 زيارات الفني خلال أربعة عشر يوماً من انتهاء التركيب والبرمجة مجانية. وبعدها تبدأ الشركة بالدعم عن بُعد متى كان ذلك مناسباً، فإذا لزمت زيارة لعطل مشمول بالضمان كانت دون مقابل طوال مدة الضمان. أما الزيارات الناتجة عن الحالات المستثناة بالبند (13/5) أو التي يثبت فيها عدم وجود عيب أو لطلبات تعديل أو ضبط جديدة، فتكون بمقابل تحدده الشركة بحسب المنطقة بالإضافة إلى قيمة قطع الغيار، على أن تُخطر العميل بالرسوم المتوقعة قبل الزيارة.

14/3 بعد انتهاء الضمان، تُقدم الصيانة وقطع الغيار – عند توافرها – بمقابل وفق عرض مستقل أو عقد صيانة سنوي.

14/4 لا تلتزم الشركة بتوفير جهاز بديل أثناء فترة الإصلاح إلا إذا نصت سياسة الوكيل أو اتفاق مكتوب على ذلك.

14/5 فتح الأبواب في حالات الطوارئ الناتجة عن نفاد البطاريات أو فقد المفاتيح أو بيانات الدخول، دون عيب في المنتج، يكون بمقابل زيارة طوارئ تحدده الشركة بحسب المنطقة ويُخطر به العميل قبل الزيارة.

شركة أيورا سمارت هاوس للأجهزة الذكية (ش.ذ.م.م) – س.ت 203547 استثمار القاهرة – ب.ض 966-126-716 – الموقع الإلكتروني aura.eg
هذا الإصدار نهائي ولا يُعدَّل بعد نشره؛ أي تعديل يصدر بإصدار جديد برقم وتاريخ مستقلين.

البند الخامس عشر: الاستبدال والاسترجاع والإلغاء

قاعدة أساسية: في حالة وجود عيب أو عدم مطابقة لا تُطبق أي خصومات من الخصومات الواردة بهذا البند، ويُعامل العميل وفق البند (15/1) والبند الثالث عشر.

15/1 العيب أو عدم المطابقة: إذا شاب المنتج عيب أو كان غير مطابق للمواصفات المتفق عليها أو للغرض الذي تم التعاقد عليه من أجله، يحق للعميل خلال ثلاثين يوماً تقويمياً من تاريخ تسلمه طلب استبداله أو إعادته مع استرداد قيمته كاملة، دون تحمل أي تكلفة إضافية، بما في ذلك تكلفة الفك والنقل.

15/2 الاسترجاع الاختياري للمستهلك: للعميل المستهلك – دون إبداء أسباب ودون تحمل أي نفقات – استبدال المنتج أو إعادته واسترداد قيمته خلال أربعة عشر يوماً تقويمياً من تاريخ تسلمه، بشرط أن يكون المنتج بذات الحالة التي كان عليها وقت تسليمه.

15/3 الحالات التي لا يسري فيها الاسترجاع الاختياري: إعمالاً للاستثناءات المقررة بالمادة (17) من قانون حماية المستهلك، يتفق الطرفان على أن المنتج لا يكون بذات حالته وقت التسليم – ولا يسري عليه الحق الوارد بالبند (15/2) – في أي من الحالات الآتية:

- إذا تم تركيبه أو تثبيته أو توصيله بناءً على طلب العميل أو موافقته، بما في ذلك توقيعه على إقرار المطابقة وبدء التركيب بالفقرة (ب) من الملحق رقم (2).
- إذا تم تشغيله أو تفعيله أو ربطه بتطبيق أو حساب أو برمجة بصمات أو بطاقات أو أكواد عليه.
- إذا أزيلت أختامه أو ملصقات الضمان أو السيريال، أو فُقد أي من ملحقاته أو كتيباته، أو تلفت عبوته بما يمنع إعادة بيعه؛ ولا يُعد مجرد فتح العبوة للمعاينة مانعاً من الاسترجاع.
- إذا ظهر به أي أثر استخدام أو خدش أو تلف لسبب يرجع إلى العميل.
- إذا كان مصنّعاً أو مجهزاً خصيصاً وفق مواصفات حددها العميل (كلون أو مقاس أو تشطيب يُطلب من المصنّع خصيصاً) وجاء مطابقاً لهذه المواصفات، وتُميَّز هذه المنتجات بعبارة «طلب خاص» بعرض السعر؛ ولا يُعد مجرد طلب موديل غير متوفر بالمخزون منتجاً خاصاً.

15/4 التسوية الاستثنائية: في الحالات الواردة بالبند (15/3)، يجوز للشركة – بحسب تقديرها ودون التزام عليها – قبول إعادة المنتج غير المعيب إذا طلب العميل ذلك خلال أربعة عشر يوماً تقويمياً من تسلمه، مقابل خصم (30%) من قيمة المنتج بالفاتورة للمنتجات المفتوحة أو المستخدمة، ومقابل خصم يصل إلى (70%) للمنتجات المطلوبة خصيصاً، بالإضافة إلى قيمة أعمال التركيب المنفذة وتكلفة الفك والنقل الفعلية. ولا يُعد قبول الشركة لهذه التسوية في حالة ما التزاماً عليها في غيرها.

15/5 العميل غير المستهلك: إذا كان العميل منشأة أو كان الشراء لأغراض تجارية أو مهنية، يكون الاسترجاع الاختياري خلال أربعة عشر يوماً تقويمياً من التسلم للمنتجات غير المفتوحة وغير المستخدمة، مقابل رسوم إدارية بنسبة (10%) من قيمة المنتج بالفاتورة بالإضافة إلى تكاليف الشحن والتركيب الفعلية، وتسري عليه أحكام البند (15/4) فيما عدا ذلك.

15/6 قيمة الخدمات المنفذة: لا تُرد قيمة الخدمات التي تم أداؤها بالفعل (كالتركيب والبرمجة والمعاينة) عند الاسترجاع وفق البنود (15/4) و(15/5) و(15/8) لأسباب لا ترجع إلى عيب أو عدم مطابقة، ولا يُخل ذلك بحق العميل المستهلك وفق البند (15/2).

15/7 الإجراءات ورد المبالغ: يُقدَّم طلب الاستبدال أو الاسترجاع عبر وسائل الاتصال المعتمدة مع رقم عرض السعر وسبب الطلب وصور المنتج، وتفحص الشركة المنتج خلال ثلاثة أيام عمل من استلامه، وتلتزم برد المبلغ المستحق بذات وسيلة الدفع خلال سبعة أيام تقويمية على الأكثر من تاريخ استلام المنتج المرتجع، وقد تستغرق التسوية البنكية مدة إضافية خارجة عن إرادة الشركة.

15/8 العدول عن العقد قبل التنفيذ أو أثناءه: إذا عدل العميل عن العقد بعد سداد الدفعة المقدمة وقبل توريد المنتجات، تُخصم التكاليف الفعلية الموثقة التي تكبدتها الشركة (كالمعاينة والشحن والرسوم غير القابلة للاسترداد)، ويُسلَّم للعميل ما تم تصنيعه أو تجهيزه خصيصاً وفق مواصفات حددها (طلب خاص) وفق البند (15/3) مقابل سداد ثمنه كاملاً، ويُرد إليه الرصيد خلال سبعة أيام تقويمية. وإذا عدل بعد التوريد أو بدء الأعمال، تتم التسوية على أساس قيمة ما تم توريده أو تنفيذه وفق أحكام هذا البند، والتكاليف الفعلية والالتزامات غير القابلة للإلغاء، ويُرد الرصيد إن وُجد.

شركة أيورا سمارت هاوس للأجهزة الذكية (ش.ذ.م.م) – س.ت 203547 استثمار القاهرة – ب.ض 966-126-716 – الموقع الإلكتروني aura.eg
هذا الإصدار نهائي ولا يُعدَّل بعد نشره؛ أي تعديل يصدر بإصدار جديد برقم وتاريخ مستقلين.

البند السادس عشر: البيانات الشخصية والخصوصية والكاميرات

16/1 يوافق العميل على معالجة الشركة لبياناته الشخصية وبيانات الموقع بالقدر اللازم لتنفيذ العقد والتركيب والدعم والفوترة والضمان، وتلتزم الشركة بسريتها وحمايتها وفقاً لقانون حماية المستهلك وقانون حماية البيانات الشخصية رقم 151 لسنة 2020، ولا تفصح عنها للغير إلا لتنفيذ العقد (كالوكلاء وشركات الشحن) أو وفقاً للقانون.

16/2 تُخزن بيانات البصمة أو الوجه أو سجلات الدخول أو تسجيلات الكاميرات – بحسب طبيعة المنتج – محلياً على الجهاز أو لدى مزود خدمة سحابي تابع للمصنّع، ويقر العميل بمراجعة إعدادات الخصوصية وشروط استخدام المزود، ولا تطّلع الشركة على هذه البيانات إلا بطلب العميل لأغراض الدعم.

16/3 يتحمل العميل وحده مسئولية الاستخدام القانوني للكاميرات وتسجيل الصوت والبيانات البيومترية داخل الموقع، بما في ذلك إخطار العاملين والزوار والحصول على موافقاتهم متى لزم ذلك.

16/4 لا تستخدم الشركة صور المشروع أو اسم العميل في التسويق إلا بموافقة كتابية مستقلة يجوز للعميل سحبها بالنسبة للاستخدامات المستقبلية.

البند السابع عشر: طبيعة الأنظمة وحدود المسئولية

17/1 أنظمة المنزل الذكي والأقفال والكاميرات والحساسات وسائل تقنية مساعدة للراحة والتحكم والمراقبة، ولا تمثل ضماناً مطلقاً لمنع السرقة أو الحريق أو الدخول غير المصرح به، ولا تحل محل التأمين أو الحراسة.

17/2 تُسأل الشركة عن الضرر المباشر الذي يثبت أنه نتج عن خطئها، ولا تُسأل عن الأضرار غير المباشرة أو فوات الكسب، ولا عن فقد التسجيلات أو البيانات بسبب انقطاع الكهرباء أو الإنترنت أو عطل وسيط التخزين أو الخدمة السحابية أو عدم قيام العميل بالنسخ الاحتياطي.

17/3 فيما عدا حالات الغش والخطأ الجسيم والمسئولية عن الأضرار الجسدية، والحالات التي لا يجيز القانون فيها تحديد المسئولية، لا تتجاوز مسئولية الشركة عن أي مطالبة قيمة المنتج أو العمل الذي نشأت عنه المطالبة.

17/4 لا تُسأل الشركة عن تعذر الدخول إلى الموقع الناتج عن نفاد البطاريات بعد ظهور تنبيه انخفاضها، أو فقد المفاتيح الميكانيكية أو وسائل الطوارئ، أو مشاركة العميل بيانات الدخول مع الغير.

17/5 لا يجوز تفسير أي حكم في هذا العقد على أنه إعفاء من مسئولية لا يجوز قانوناً الإعفاء منها.

البند الثامن عشر: القوة القاهرة

18/1 لا يُعد أي من الطرفين مخلاً بالتزاماته إذا تعذر أو تأخر تنفيذها بسبب قوة قاهرة أو ظرف خارج عن السيطرة المعقولة، كالقرارات الحكومية وقيود الاستيراد والكوارث والحرائق والأوبئة والاضطرابات وتعطل النقل أو الخدمات العامة، وعلى الطرف المتأثر إخطار الآخر فور علمه، وتمتد المدد بقدر مدة التعطل.

18/2 إذا استمر الظرف أكثر من ستين يوماً، جاز لأي من الطرفين إنهاء العقد بالنسبة للجزء غير المنفذ بإخطار كتابي، مع تسوية الحساب على أساس ما تم توريده أو تنفيذه، ورد الرصيد إن وُجد، دون تعويض لأي من الطرفين.

البند التاسع عشر: التعليق والفسخ

19/1 يجوز للشركة تعليق الأعمال عند عدم سداد المستحقات، أو عدم جاهزية الموقع، أو وجود خطر على سلامة فريقها، أو تدخل طرف ثالث، أو منع فريقها من العمل، وذلك بعد إخطار العميل متى أمكن.

19/2 إذا أخل أحد الطرفين بالتزام جوهري واستمر الإخلال بعد إنذاره كتابياً عبر وسائل الاتصال المعتمدة ومنحه مهلة سبعة أيام عمل لتداركه، جاز للطرف الآخر إنهاء العقد بإخطار كتابي، مع تسوية قيمة المنتجات والأعمال المنفذة والتكاليف الفعلية، والتعويضات المستحقة قانوناً.

19/3 عند الإنهاء لإخلال العميل بالسداد، يلتزم العميل بتمكين الشركة – في موعد يُتفق عليه – من استرداد المنتجات التي لم يُسدد ثمنها ولا تزال مملوكة لها وكان استردادها ممكناً دون إضرار بالموقع، ويُخصم من قيمتها ما قد يلزم لإعادتها إلى حالة صالحة للبيع.

19/4 **عدم رد المنتجات:** إذا لم يُمكِّن العميل الشركة من استرداد المنتجات خلال سبعة أيام عمل من إخطاره بالإنهاء، أو تعذر استردادها لأي سبب يرجع إليه، أو كانت قد دُمجت بالموقع، التزم العميل بسداد قيمتها وفقاً للسعر الذي تقدره الشركة أو السعر المتداول بالسوق وقت المطالبة، وذلك خلال سبعة أيام من مطالبته. فإذا امتنع عن السداد أو تأخر فيه، التزم فضلاً عن الثمن بتعويض الشركة عما لحقها من أضرار بسبب هذا الامتناع أو التأخير، ويُعد هذا العقد ومحضر الاستلام وإقرار المطابقة (الملحق رقم 2) سنداً كتابياً بالمديونية.

شركة أيورا سمارت هاوس للأجهزة الذكية (ش.ذ.م.م) – س.ت 203547 استثمار القاهرة – ب.ض 966-126-716 – الموقع الإلكتروني aura.eg
هذا الإصدار نهائي ولا يُعدَّل بعد نشره؛ أي تعديل يصدر بإصدار جديد برقم وتاريخ مستقلين.

البند العشرون: التنازل والتعاقد من الباطن

20/1 لا يجوز للعميل التنازل عن هذا العقد أو عن أي من حقوقه أو التزاماته الناشئة عنه للغير إلا بموافقة الشركة الكتابية، دون إخلال بانتقال الضمان مع المنتج وفق البند (13/8).

20/2 يجوز للشركة الاستعانة بفنيين أو مقاولين من الباطن لتنفيذ جزء من الأعمال، على أن تظل مسئولة أمام العميل عن تنفيذها.

البند الحادي والعشرون: الإخطارات والمراسلات

21/1 تُعد أرقام الهواتف وأرقام الواتساب والبريد الإلكتروني والعناوين المبينة ببيانات الطرفين وبورقة التعاقد أو عرض السعر المرفق بها وسائل الاتصال المعتمدة بينهما، وتُعد وسائل مراسلة واعتماد متفقاً عليها في المواعيد والموافقات الفنية وأوامر التغيير والإخطارات والإنذارات من تاريخ ثبوت إرسالها، ويُحتج بما يصدر عنها وفقاً لقواعد الإثبات، ويلتزم كل طرف بحفظ المحادثات كاملة.

21/2 يلتزم كل طرف بإخطار الآخر كتابةً بأي تغيير في وسائل اتصاله، وإلا صحت المراسلات على الوسائل السابقة.

21/3 لا يجوز لأي طرف الاحتجاج بالرسائل الصادرة من أرقام أو حسابات غير معتمدة، ويحق لكل طرف طلب توقيع ورقي على الأمور الجوهرية.

البند الثاني والعشرون: القانون الواجب التطبيق وتسوية النزاعات

22/1 يخضع هذا العقد ويُفسر وفقاً لأحكام القوانين النافذة في جمهورية مصر العربية، وبوجه خاص القانون المدني وقانون حماية المستهلك رقم 181 لسنة 2018 ولائحته التنفيذية.

22/2 يسعى الطرفان أولاً إلى تسوية أي خلاف ودياً خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إخطار أحدهما للآخر كتابةً بموضوع الخلاف، دون إخلال بحق العميل المستهلك في تقديم شكواه إلى جهاز حماية المستهلك.

22/3 إذا تعذرت التسوية الودية، تختص بنظر النزاع المحكمة المختصة نوعياً، بما في ذلك المحكمة الاقتصادية متى انعقد لها الاختصاص، ويكون الاختصاص المحلي لمحاكم القاهرة الجديدة ومحكمة القاهرة الاقتصادية بحسب الأحوال.

البند الثالث والعشرون: أحكام ختامية

23/1 بطلان أو عدم نفاذ أي حكم من أحكام هذا العقد لا يؤثر في صحة باقي أحكامه، ويُستبدل به الحكم الصحيح الأقرب إلى قصد الطرفين.

23/2 عدم استعمال أي طرف لحق من حقوقه أو تأخره في استعماله لا يُعد تنازلاً عنه.

23/3 يمثل هذا العقد وملاحقه كامل الاتفاق بين الطرفين بشأن موضوعه، ويلغي أي وعود أو اتفاقات أو مراسلات سابقة تخالفه، ولا يجوز تعديله إلا كتابةً وفق البند العاشر.

23/4 حُرر هذا العقد باللغة العربية من نسختين أصليتين بيد كل طرف نسخة للعمل بموجبها، وتكون للنص العربي الحجية عند الخلاف مع أي ترجمة. ويوقع الطرفان على جميع صفحات ورقة التعاقد وعرض السعر ودفتر التنفيذ، ولا يلزم التوقيع على هذه الشروط العامة اكتفاءً بإحالة ورقة التعاقد إليها، ويقر العميل بأنه تسلم نسخة كاملة منها.

البند الرابع والعشرون: اعتماد الإصدار

اعتُمد هذا الإصدار (5.1) من الشروط العامة من إدارة الشركة ونُشر على الموقع الإلكتروني الرسمي بالرابط المبين أعلاه، ويسري على جميع عقود البيع والتوريد والتركيب التي تحيل إليه ورقة التعاقد الخاصة بها. ولا يُعتد بأي نسخة مطبوعة أو إلكترونية لا تحمل رقم الإصدار وتاريخه.

اعتمد هذا الإصدار عن الشركة: محمود عبد الرحيم أحمد علي – مدير الشركة – بتاريخ 29 أكتوبر 2026

شركة أيورا سمارت هاوس للأجهزة الذكية (ش.ذ.م.م) – س.ت 203547 استثمار القاهرة – ب.ض 966-126-716 – الموقع الإلكتروني aura.eg
هذا الإصدار نهائي ولا يُعدَّل بعد نشره؛ أي تعديل يصدر بإصدار جديد برقم وتاريخ مستقلين.