

آیین نامه خدمات پس از فروش

این آیین نامه جهت خدمات پس از فروش کلیه تایرهای وارداتی شرکت ارم کوشا مهر یزدان جهت ارائه خدمات پس از فروش و گارانتی قابل استفاده برای تمامی مشتریان گرامی در راستای مشتری مداری و ارائه خدمت رسانی در جهت حمایت از مصرف کنندگان عزیز می باشد.

۱. شرایط کلی پذیرش تایرهای خسارتی :

الف) در دوره گارانتی باشد.

ب) حداقل آج تایر می بایست بیش از ۱,۶ میلی متر باشد.

ج) دارای اشکال ناشی از فرآیند ساخت محصول باشد.(عیوب فنی و تولیدی)

۲. مدارك مورد نیاز به منظور تحویل محصول:

الف) کارت ضمانتنامه محصول ب) فاکتور خرید ج) کارت

خودرو مرتبط با محصول

۳. نحوه پذیرش محصول:

تمامی نمایندگان فروش محصولات که دارای نمایندگی خدمات پس از فروش می باشند مسئولیت پذیرش و دریافت محصول مورد شکایت مشتری را دارند و می بایست با دریافت مدارك ذکر شده در بند ۲ و پر کردن فرم (پیوست یک) نتیجه بررسی را طی روند ذکر شده در بند ۴ به اطلاع مشتری برسانند.

۴. مرجع تشخیص وریشه یابی عیب:

الف) ابتدا توسط تیم ارزیاب نمایندگی فروش و خدمات پس از فروش بررسی و ظرف مدت زمان ۱۵ روز کاری نتیجه به مشتری اعلام گردد.در صورت عدم رضایت از پاسخ کارشناسی شده می بایست فرم (پیوست یک) به انضمام نظر کارشناسی جهت بررسی و تعیین وضعیت به دفتر مرکزی ارسال گردد.

ب) پس از دریافت فرم و نظر کارشناسی از نمایندگی های شرکت جهت بررسی دقیق تر مورد به شرکت فنی و خدمات مهندسی ای که از طرف شرکت ارم کوشا مهر یزدان تعیین شده است ارسال میگردد تا عیوب تایر ریشه یابی و شکایت مشتری تعیین تکلیف گردد لازم به ذکر است زمان بررسی و اراعه نتیجه ۱۵ روز کاری پس از اراعه فرم به شرکت فنی و خدمات بازرسی میباشد.

۵. نحوه تعیین وضعیت محصولات:

الف) در صورتیکه عیب ایجاد شده در محصول ناشی مورد تایید کارشناس طبق بند ۴ واقع شده باشد می بایست طبق فرمول ذکر شده در بند ۶ این آیین نامه مبلغ خسارت محاسبه و به مشتری پرداخت گردد.

ب) عیوبی که ناشی از استفاده ناصحیح از محصول باشند مشمول جبران نخواهد شد. به عنوان مثال می توان به موارد زیر اشاره نمود: استفاده نامناسب از تایر(کاربري غير مرتبط با طرح

آج تایر). استفاده از رینگ نامناسب .عیوب ناشی از جا انداختن ناصحیح تایر بروي رینگ .عیوب ناشی از نقص فنی خودرو

تورمو صدمات دیواره یا رویه تایرها ناشی از نفوذ روغن ، گریس و سایر مواد نفتی که معمولاً برای رینگ کردن تایر استفاده می شوند.

تورم دیواره تایرها ناشی از برخورد با موانع که منجر به شکستگی و پارگی منجید از داخل می شود. .استفاده از دو تایر با مشخصات مختلف در

یک محور .صدمات بوجود آمده در تایر و یا عیوب ناشی از حرکت خودرو در حالت پنچري

تایر و تیوب که تحت تعمیر قرار گرفته و پس از آن دچار اشکال شده اند

تایرهایی که بهخاطر استفاده از زنجیر چرخ ،برخورد با خودروهاي دیگر و یا موانع سخت (تصادف)، آتش سوزي، تماس با مواد نفتي، تماس با مواد شیمیایی دچار اشکال شده اند

تایرهایی که به خاطر توقف طولانی خودرو در شرایط غیر متعارف (یا وارد شدن وزن خودرو بر ري چرخ ها) در طول مدت توقف دچار شکستگی لایه ها از داخل و یا دچار ترکهاي ایزولی بر ري

دیواره هاي خود شده اند.

۶. نحوه پرداخت هزینه کارکرد محصول پذیرفته شده:

سهم شرکت در جبران تایر مرجوعی متناسب با عمق باقیمانده آج تایر در زمان بروز عیب است. در این صورت مشطري مابه التفاوت قیمت تایر نو را متناسب با عمق آج مصرف شده مطابق فرمول

زیر پرداخت خواهد کرد:

(قیمت خرید×درصد سایش آج)-قیمت خرید(فاکتور)=وجه پرداختی خسارت لاستیک به مشطري

تبصره ۱: در صورت عدم رعایت مدت زمان رسیدگی و پرداخت خسارت جریمه تاخیر برای مشطري به نرخ عقود مشارکتی(۴٪ سالانه) به ازاي هر روز دیرکرد محاسبه و مازاد بر خسارت تاین گردیده و می بایست به مشطري پرداخت

گردد.

(جریمه تاخیر روزانه)=۳۶۵۰۰ x [(مدت به روز)x(نرخ سود)x(میزان خسارت)]

تبصره ۲ : در صورت توافق خریدار پس از محاسبه وجه خسارت پرداختی، مشطري می تواند نسبت به دریافت وجه ویا دریافت تایر نو منوط به پرداخت مابه التفاوت

آن اقدام نماید.

تبصره ۳: در صورت درخواست مشطري جهت تعویض لاستیک، نرخ جایگزین نیز مطابق با قیمت فروخته شده پس از کسر مالیات بر ارزش افزوده (فاکتور)محاسبه و فروشنده نبایستی مبلغی

مازاد برآن تحت عنوان قیمت بازار و یا روز درخواست و اخذ نماید. تبصره ۴: واردکننده در صورت اثبات عیب ذاتی در دوران ضمانت ، موظف است هزینه هاي تبعی ارسال تایر به شرکت و یا

واسطه خدمات پس از فروش را راساً تقبل و پرداخت نماید.

تبصره ۵ : وارد کننده مکلف است به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش ، واسطه خدمات پس از فروش یا نمایندگی هاي مرتبط خدماتی ، تعهدات خود را در قبال مصرف

کننده ایفا نماید.

چنانچه مصرف کننده قبل از استفاده کالا از خدمات و حداکثر ۴۸ ساعت (بدون احتساب روزهای تعطیلی از تاریخ فاکتور) یا بلافاصله پس از نصب توسط فروشنده لاستیک متوجه عیب یا ایراد ذاتی شود فروشنده ملزم است لاستیک را با لاستیک سالم تعویض و در صورت عدم موجود لاستیک ، نسبت به پرداخت وجه آن مطابق با فاکتور اقدام نماید. پس از مهلت مذکور همانند سایر خریداران ، از خدمات فروش و پس از فروش بهره مند خواهند شد.

در صورت تعدد و فراگیر بودن عیب و یا نقیصه در انواع تایر و تیوب عرضه شده ، وارد کننده مکلف است نسبت به اعلام فراخوان آن کالا با اطلاع رسانی مناسب و فراگیر ، اقدام نمایند.

در صورت بروز اختلاف بین مصرف کننده با واردکننده ، مرجع تشخیص نهایی در تعیین علت اصلی عیب لاستیک، سازمان ملی استاندارد ایران خواهد بود.

عرضه کننده حق واگذاری مجدد یا استفاده از لاستیک خراب مسترد شده را به عنوان کالای نو و استاندارد و یا لاستیک فرسوده به دیگران را ندارد.