۱- هدف :

هدف از تدوین این شیوه نامه ، یکسان سازی و استانداردسازی فرآیند خدمات پس از فروش ، در کل شبکه خدمات پس از فروش شرکت می باشد.

۲- دامنه کاربرد

شامل کل شبکه خدمات (نمایندگی های فروش و پس از فروش) می باشد.

۳- مراجع الزامی

- قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان و تولید کنندگان
- آئین نامه های اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان و تولید کنندگان
- دستورالعمل اجرایی فروش و خدمات پس از فروش تایر و تیوپ

۴- تعاریف

لاستیک :

منظور از لاستیک در این شیوه نامه ، تایر و تیوپ می باشد.

عیب ذاتی :

عیوب ذاتی به عیوبی اطلاق میشود که بر اساس بررسی کارشناسان ، مصرف کننده هیچ گونه دخل و تصرفی در به وجود آمدن آن عیب ، از تاریخ صدور فاکتور و بعد از استفاده ، نداشته باشد.

خدمات پس از فروش :

عبارت است از کلیه خدمات ، از قبیل ضمانت ، تعهد که موجب تضمین کارکرد مطلوب کالا ، از سوی واردکننده می گردد.

ضمانت نامه:

سندی است که واردکننده مستقیما و یا از طریق واسطه فروش به همراه تایر ، تحویل مصرف کننده می نماید و متضمن تعهدات خدمات مورد نیاز مصرف کننده در دوره ضمانت (خدمات گارانتی) و دوران تعهد و همچنینی دربرگیرنده استثنائات سلب مسئولیت های واردکننده می باشد.

کتابچه راهنما :

کتابچه ای که حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب ، فهرست مشخصات ، نحوه استفاده ، فهرست نمایندگان مجاز خدمات پس از فروش می باشد.

۵- شرح فعالیت ها

علاوه بر الزامات داخلی شرکت که توسط مدیر خدمات پس از فروش تعریف خواهد (مواردی مانند: روش درخواست تایر و تیوپ، روش ثبت اطلاعات پذیرش، جریان فرآیند ارائه خدمات و ...) شرکت متعهد به رعایت الزامات قانونی زیر نیز می‌باشد:

۵-۱) شرکت و نمایندگی های مجاز مکلفند نسبت به ارائه کارت ضمانت، کتابچه راهنمای استفاده از محصول (تایید شده توسط سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان) به زبان فارسی یا لوح فشرده و نیز درج اطلاعات مورد نظر در سایت اینترنتی شرکت، در هنگام تحویل کالا به خریدار اقدام نمایند.

۵-۲) ارائه کلیه محصولات به مشتریان همراه با کارت ضمانت محصول که شامل موارد زیر باشد:

- **درج تاریخ تولید، فروش و شروع گارانتی**
- **درج زمان گارانتی ۵ ساله تایر و ۳ ساله تیوپ**
- **درج کد رهگیری(کد شناسایی) برای هر حلقه لاستیک**

مهر کنترل:

- درج کلیه اطلاعات شرکت شامل نام شرکت ، شماره تلفن و نشانی
- درج کلیه اطلاعات نمایندگی ها
- درج کشور سازنده، برند، مهرو امضاء فروشنده (درج عبارت " عرضه کارت بدون مهر و امضاء فاقد اعتبار است")
- درج نشانی پورتال و یا پست الکترونیک خدمات پس از فروش.
- درج شرایط تعهد خدمات کالا، دامنه تعهد خدمات و شروط احتمالی آن، نوع تعهد خدمات مشروط یا بدون شرط
- درج عدم شمول گارانتی تایر و یا عاج کمتر از ۱,۶ میلیمتر

۵-۱) شرکت و کلیه نمایندگی ها حق واگذاری تایر با عمر بیش از ۲ سال و همچنین تیوپ با عمر بیش از ۱ سال را ندارند و بایستی به دفتر مرکزی ، جهت تعیین تکلیف عودت داده شوند.

۵-۲) همه نمایندگی ها ملزم به ارائه صورتحساب به تمامی مشتریان می باشند.

۵-۳) چنانچه مصرف کننده قبل از استفاده از کالا و حداکثر به مدت ۴۸ ساعت (بدون احتساب روزهای تعطیل از تاریخ فاکتور) و یا بلافاصله پس از نصب توسط شرکت و یا نمایندگی، متوجه عیب ذاتی و یا ایراد ذاتی شود، شرکت ملزم است لاستیک را با لاستیک سالم تعویض و در صورت عدم موجودی لاستیک، نسبت به پرداخت وجه آن مطابق با فاکتور اقدام نمایند، و پس از مهلت مذکور همانند سایر خریداران از خدمات فروش و پس از فروش بهره مند خواهند شد.

۵-۴) شرکت دایان تجارت سیدار خود را مکلف می داند که در صورت بروز هر نوع نقص یا عیب ذاتی در لاستیک فروخته شده خود و یا بروز هر نوع نقص یا عیب در نتیجه استفاده معمول از آن با توجه به مفاد ضمانت نامه و مشخصات اعلامی به مصرف کننده، مسئولیت آنها را پذیرفته و

لاستیک جایگزین یا خسارت آن را مطابق با فرمول زیر حداکثر دو هفته پس از تاریخ شکایت، به مشتری مسترد نماید.

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

۵-۵) در صورت عدم رعایت مدت زمان رسیدگی و پرداخت خسارت جریمه تاخیر برای مشتری به نرخ عقود مشارکتی(۲۴ درصد سالانه) به ازای هر روز دیرکرد محاسبه و مازاد بر خسارت تعیین گردیده و می بایست به مشتری پرداخت گردد.

{(مدت به روز) × (نرخ سود)*(میزان خسارت)} ÷۳۶۵۰۰ = جریمه تاخیر روزانه

۵-۶) در صورت درخواست مشتری جهت تعویض لاستیک، نرخ جایگزین نیز مطابق با قیمت فروخته شده پس از کسر مالیات بر ارزش افزوده (فاکتور) محاسبه و شرکت و نمایندگی ها نباید مبلغی مازاد بر آن تحت عنوان قیمت بازار و یا روز درخواست و اخذ نماید.

۵-۷) در صورت اثبات عیب ذاتی در دوران ضمانت، شرکت و یا هر یک از نمایندگی ها موظفند هزینه های تبعی ارسال لاستیک به شرکت و نمایندگی ها را راسا تقبل و پرداخت نماید.

۵-۸) در صورت اعلام کارخانه تولید کننده و یا بروز عیوب فراگیر و متعدد در تایر های فروخته شده ، شرکت مکلف می باشد نسبت به فراخوان (RECALL) از طریق اعلام درسایت رسمی شرکت ، اعلام به نمایندگی های مجاز ، ارسال پیامک به مشتریان ، نسبت به فراخوان تایر معیوب ، جهت بررسی و انجام اقدامات لازم ، اقدام نماید.

۵-۹) در صورت بروز اختلاف بین مصرف کننده و شرکت، مرجع تشخیص نهایی در تعیین علت اصلی عیب لاستیک، سازمان ملی استاندارد ایران خواهد بود.

۵-۱۰) برگشت تایرهای دارای نقص که توسط مشتریان عودت گردیده به چرخه فروش ممنوع بوده و این تایرها می بایست در محل جداگانه ایی نگهداری شده و قابلیت ردیابی آن امکان پذیر باشد.

مهر کنترل:

۵-۱۱) شرکت مکلف می باشد ، اطلاعات مشتریان خود را به نحوه مقتضی ، حداقل به مدت ۵ سال ثبت و نگهداری نماید.

۵-۱۲) تمامی نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پس از فوش ، می بایستی دارای پروانه کسب و کد اقتصادی باشند

۵-۱۳) شرکت خود را ملزم می داند تا آموزش های فنی لازم جهت شناسایی عیب لاستیک را به نمایندگی های خدمات پس از فروش خود ارائه دهد تا در مواقع شکایت راسا نسبت به بررسی و اعلام نظر کارشناسی اقدام نمایند.

۵-۱۴) شرکت متعهد می شود که این شیوه نامه را به کلیه نمایندگی‌های خدمات پس از فروش خود جهت رعایت تمامی موارد مطرح شده در این شیوه نامه توزیع نماید و نظارت بر حسن اجرای آن در شبکه نمایندگی‌های خدمات پس از فروش را به نحوه احسنت به انجام رساند.

۶- شرح روش اجرایی

۶-۱) در این مرحله، مشتری با مراجعه به یکی از مراکز فروش مجاز این شرکت، اقدام به انتخاب تایر مناسب (با بهر گیری از مشاوره کارشناسان آموزش دیده این شرکت) می نماید و پس از حصول اطمینان از سلامت تایر ، اقدام به خرید می نماید.

۶-۲) لازم به توضیح می باشد که نمایندگی مجاز ، مکلف می باشد برای هر حلقه تایر ، یک کارت گارانتی و یک کتابچه راهنما ، تحویل مشتری نماید.

۶-۳) نمایندگی فروش مجاز مکلف است ، پس از تحویل تایر به مشتری ، اطلاعات موجود بروی کارت ضمانت (شامل شماره سریال تایر ، سایز تایر ، آج تایر ، تاریخ تولید تایر) را تکمیل و اطلاعات مشتری را اخذ نموده و بروی کارت ضمانت درج نماید.

۶-۴) نمایندگی مجاز ، مکلف می باشد ، پس از فروش تایر و تکمیل اطلاعات کارت ضمانت ، تصویر کارت ضمانت ارائه شده به مشتری را به دفتر مرکزی و واحد مربوطه جهت کنترل و ثبت اطلاعات تایر و مشتری در بانک اطلاعاتی شرکت ، ارسال نماید.

۶-۵) مشتری مکلف می باشد جهت استفاده از خدمات گارانتی ، نسبت به فعال سازی کارت ضمانت ، از طریق یکی از راه های زیر اقدام نماید :

- ارسال پیامک به سامانه ...
- ارسال تصویر کارت ضمانت به شماره ....
- ثبت اطلاعات بروی سایت اینترنتی شرکت به آدرس www.farhansalamat.com