

دستورالعمل D-401-AS2

"راهنمای ارزیابی خدمات پس از فروش تایر ، جهت"
"پرداخت خسارت به مشتریان"

ویرایش اول : آبان ۱۴۰۱

شرکت افق آینده گستر بهشهر

شیوه نامه ارایه خدمات پس از فروش تایر ، جهت پرداخت خسارت به مشتریان

گروه شرکت های همکار این مجموعه ، وارد کننده تایر های با کیفیت بالا و دارای استاندارد های جهانی می باشند. در طی ۲۰ سال فعالیت مدیران این شرکت در بازارهای مختلف ، همواره سعی بر آن بوده که به چشم انداز و مأموریت خود پایبند بود و مشتری را نه از دید یک خریدار بلکه از دید یک همراه نگر بسته و سعی نموده تا با ارائه خدمات پس از فروش گسترده در سراسر کشور ، بستری امن و مطمئن برای آن ها ایجاد کند. در راستای سیاست های حمایتی از حقوق مصرف کنندگان ، خط مشی این شرکت در ارائه خدمات از مرحله خرید تا مرحله ارائه خدمات پس از فروش به شرح زیر ارائه می گردد:

الف) مرحله پیش از خرید:

در این مرحله مشتری با مراجعه به شعب، نمایندگی و یا عاملیت های فروش شرکت در سراسر کشور اقدام به انتخاب تایر مناسب با بهره گیری از مشاوره کارشناسان آموزش دیده ما می نماید و پس از اطمینان از سلامت آن و طی کردن فرآیند خرید ، کالا را (به همراه برگه گارانتی و دستورالعمل نگهداری و بهره برداری تایر) تحویل می گیرد.

ب) بروز عیب و مراحل پرداخت خسارت احتمالی به مشتری :

ب-۱) شناسایی عیب در تایر خریداری شده در مدت زمان گارانتی توسط مشتری:

پس از تشخیص عیب در لاستیک ، درخواست بررسی خود را به نماینده فروشی که تایر از کانال ایشان خریداری شده ، اعلام می نماید. سپس مشتری لاستیک معیوب را به محل مورد نظر برده و کارشناسی اولیه انجام می گردد. پس از بررسی فرآیند خرید نامبرده و تایید سریال تایر مربوطه ، در صورتی که مشخص شود که علت معیوب بودن لاستیک استفاده و نگهداری ناصحیح بوده و شرایط گارانتی رعایت نشده است تایر به مشتری برگردانده می شود. اما در صورتی که عیب ذاتی تشخیص داده شود و یا عیب لاستیک قابل شناسایی نباشد، تایر از مشتری دریافت و به وی رسید داده می شود. در این رسید به مشتری تعهد داده شده که ظرف مدت ۲ هفته نتیجه به وی اعلام گردد.



ب-۲) شرایط عمومی فرآیند جبران محصولات مرجوعی:

- تایر تعمیری نبوده و حداقل ۳۰٪ آج را دارا باشد.

- کمتر از ۳۰ ماه از تاریخ ساخت تایر و تیوب سپری شده باشد.

* لازم به ذکر است تاریخ ساخت تایر با کد (سریال) آن مشخص می شود. در این کد ۲ رقم اول سمت چپ نشانه هفته و ۲ رقم بعدی نشانه سال ساخت (میلادی) خواهد بود. (بعنوان مثال عدد ۱۰۱۸ یعنی هفته دهم از سال ۲۰۱۸ میلادی)

در فرآیند بررسی، نماینده شرکت "فرم درخواست رسیدگی به تایرهای خسارتی" را تکمیل نموده (شماره F-401-G1) و آن را به همراه اطلاعات لازم و چند عکس تعریف شده از تایر (کل تایر، شماره سریال و سال ساخت) و محل آسیب لاستیک (بیرون و داخل تایر) به واحد خدمات پس از فروش دفتر مرکزی ارسال می نماید:

در این مرحله چند عکس از تایر با تمرکز بر قسمت آسیب دیده توسط عاملین و نمایندگان محترم (به همراه نظر کارشناسی خود و متناسب یا دستورالعمل D-401-AS5) به دفتر مرکزی ارسال می شود. در صورت عدم تشخیص عیب از روی عکس و یا در صورت نیاز، تایر معیوب به دفتر مرکزی ارسال می گردد.

ب-۳) بررسی عکس ها و یا نمونه تایر و ارائه حکم:

پس از بررسی عکس ها و یا نمونه تایر توسط کارشناس فنی و انعکاس آن به شرکت مادر، نتایج به مدیریت خدمات پس از فروش اعلام می گردد.

ب-۴) در صورت اعلام وجود عیب ذاتی طبق نظر مشتری یکی از دو سیاست زیر اتخاذ می گردد:

ب-۴-۱) نحوه میزان پرداختی هزینه کارکرد محصول پذیرفته شده، طبق فرمول زیر به مشتری محاسبه و پرداخت می شود: (فرمول محاسبه خسارت)

(قیمت خرید X درصد سایش آج لاستیک) - (قیمت خرید طبق فاکتور) = وجه خسارت لاستیک به مشتری

• مابه التفاوت مالیات ارزش افزوده از مبلغ فوق کسر می گردد.

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

جریمه تاخیر روزانه = $۳۶۵۰۰ / [(مدت به روز) \times (نرخ سود) \times (میزان خسارت)]$

سهام شرکت در جبران تایلر مرجوعی متناسب با عمق باقیمانده آج تایلر در زمان بروز عیب است. در این صورت مشتری مابه التفاوت قیمت تایلر نو را متناسب با عمق آج مصرف شده مطابق فرمول زیر پرداخت خواهد کرد :

عمق آج تایلر نو / (A * عمق آج مصرف شده (هنگام بروز عیب) * قیمت فروش تایلر نو (مصوب خسارتی)) = مبلغ قابل پرداخت به مشتری

• لازم به توضیح است ضریب A بخاطر اعمال عوارض قانونی خواهد بود. (این عدد با توجه به قانون مالیات بر ارزش افزوده ۱۰۹ است)

• سایر هزینه های جنبی از قبیل نصب و بالانس و ... بعهده مصرف کننده می باشد.

ب-۴-۲) تعویض لاستیک:

در صورت درخواست مشتری جهت تعویض لاستیک ، نرخ جایگزین مطابق با قیمت فروخته شده پس از کسر مالیات بر ارزش افزوده محاسبه می گردد. (با توجه به محدودیت تعداد تایلر در سامانه صمت ، در حال حاضر این آیتام اجرائی نیست)

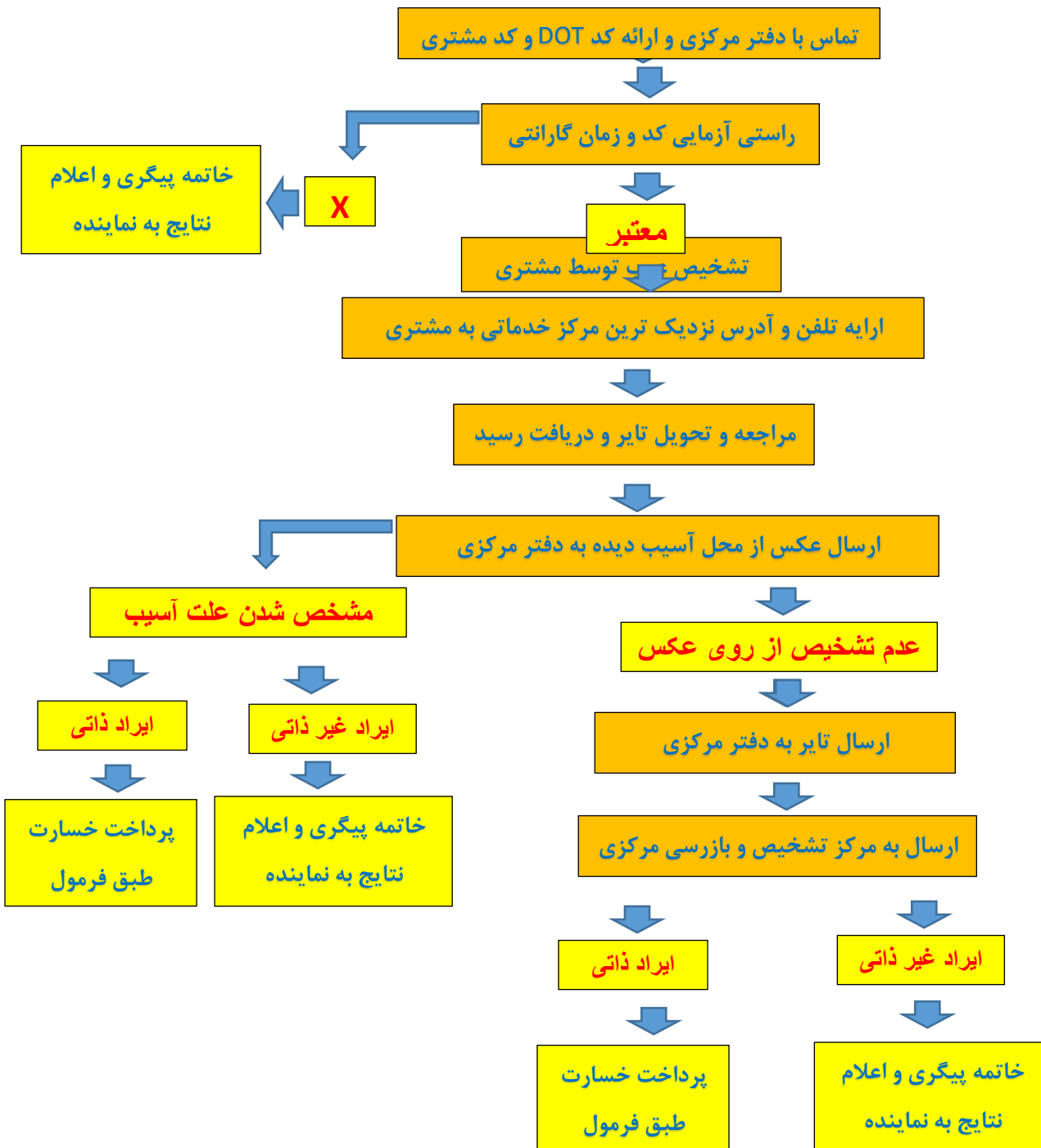
تبصره: تایلرهای با عاج کمتر از ۱/۶ میلی متر مشمول گارانتی نمی شوند.

ب-۵) در صورت عدم تایید عیب ذاتی و اعلام عدم رعایت شرایط نگهداری توسط مشتری (D-401-C4) ، نتیجه بازرسی به نماینده مذکور ارسال و همراه با لاستیک معیوب به مشتری تحویل می گردد.

ب-۶) نگهداری محصولات تعیین وضعیت شده:

کلیه محصولات تایید شده برابر با یک محصول نو می باشد لذا حفظ و نگهداری آن تا زمان ارسال به کارخانه بعهده نماینده می باشد.

شکل ۱: فلوچارت پرداخت خسارت به مشتری



ج) عیوبی که ناشی از استفاده ناصحیح از محصول باشند مشمول جبران گارانتی نخواهد شد و لازم است نماینده محترم فروش، قبل از تهیه گزارش موارد ذیل را بررسی و موارد احتمالی را در برگه مذکور ذکر نماید؛ به عنوان مثال می توان به موارد زیر اشاره نمود:

- استفاده از تایر معمولی (تیوبدار) به عنوان تیوبلس (بدون تیوب) و یا استفاده از رینگ معمولی برای تایرهای تیوبلس
- استفاده از تایر و تیوب نامناسب و رینگ غیر استاندارد در خودرو (استفاده از تایر شامل اندازه، طرح، عملکرد و رینگ که در کاتالوگ فنی خودروساز توصیه نشده است) بعنوان مثال: استفاده از تایر اتوبوسی بجای کامیونی
- استفاده از تایر نامناسب (تایر غیر همسان از لحاظ اندازه و طرح آج) برای محورهای مختلف (اندازه نامناسب یا طرح آج نامناسب)
- تایرهایی که بخاطر استفاده از تیوب کوچکتر و یا بزرگتر از اندازه مجاز دچار نقص شده اند.
- تورم و 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 شوک ناگهانی؛ از قبیل برخورد با موانع که منجر به شکستگی و پارگی نخ ها از داخل می شود.
- استفاده از دو تایر با مشخصات مختلف در یک محور یا تایر نو و کهنه در کنار یکدیگر.
- سایش یکطرفه ناشی از تنظیم نبودن محورها
- صدماتی که ناشی از انبارداری غلط و عدم مراعات نکات لازم در حمل و نقل باشد
- تایرهایی که ناحیه طوقه به دلیل استفاده از وسایل دستی (بدون استفاده از دستگاه رینگ کن) معیوب می شوند (رینگ غیر استاندارد یا رینگ گذاری نامناسب)
- تایرهایی که به دلیل عملکرد نامناسب سیستم ترمز خودرو (ترمزهای پیچی یا تاب داشتن کاسه چرخ) و داغ شدن ناحیه طوقه معیوب می شوند.
- تایرهایی که علی رغم راهنمای بعمل آمده در بروشور فنی خودور و یا علائم و نوشته های حک شده بر دیواره تایر بر خلاف جهت چرخش صحیح و یا کاربری نامناسب مورد استفاده قرار گرفته باشند (مانند تایرهای جهت دار، چرخ عقب کشاورزی، تایرهای نامتقارن رادیال سواری و استفاده غیرمتعارف از تایر در جاده های معدنی و...)
- نصب تایر بر روی رینگ غیر استاندارد (از نظر اندازه و طرح)
- تعمیر شدگی، روکش کاری تایر و یا حرکت خودرو در حالت پنچری لاستیک.
- تایرهایی که بخاطر لنگی کاسه چرخ و یا اشکالات جلوبندی خودرو دچار سایش غیر یکنواخت، سریع و یا ترک بین شیار شده اند
- تایرهایی که بخاطر حرکت در جاده های غیر استاندارد (از قبیل جاده های معادن و سنگلاخ) دچار اشکال شده اند (کندگی گل و بریدگی)

- تایرهایی که بخاطر استفاده از زنجیر چرخ (در ناحیه ترد یا دیواره) ، برخورد با خودروهای دیگر و یا موانع سخت (تصادف)، آتش سوزی، تماس با مواد نفتی، تماس با مواد شیمیایی دچار اشکال شده اند
- تایرهایی که به خاطر توقف طولانی خودرو در شرایط غیر متعارف (با وارد شدن وزن خودرو بر روی چرخ ها) در طول مدت توقف دچار شکستگی لایه ها از داخل و یا دچار ترکهای اوزونی بر روی دیواره های خود شده اند
- برخورد لاستیک به قطعات خودرو یا جسم خارجی ، موانع سخت به صورت موضعی (افتادن در چاله عمیق) یا تصادف با سایر خودروها.
- استفاده از تایر در خلاف چرخش استاندارد (برای تایرهای جهت دار)
- بکارگیری نامناسب توسط راننده:
- حرکت خودرو در حالت کم باد یا پرباد. (سایش غیر متعارف رویه ناشی از کم بادی و یا پر بادی تایر)
- ظرفیت غیر مجاز خودرو یا توزیع نامناسب بار بر روی محورها (دوپوستی ناشی از ایجاد و انباشت حرارت)
- رانندگی در سرعت بالاتر از حد مجاز در طول زمان طولانی (دوپوستی ناشی از ایجاد و انباشت حرارت).
- در خصوص محورهای جفت ، داخل یا بیرون بودن لاستیک بررسی شود.
- آج تایر کمتر از ۱٫۶ میلیمتر نبوده و از ساخت و تولید به مدت ۳ سال نگذشته باشد.

