شیوه نامه ارائه خدمات شرکت ماناسیس

۱- کلیه تایرهای شرکت ماناسیس که توسط مشتری خریداری می گردد، سایز و شماره سریال تایر مربوطه در کارت ضمانت ثبت می شود که با توجه به شرایط قید شده در کارت ضمانت تحت پوشش ضمانت قرار می گیرد. هر کارت گارانتی شامل یک کد منحصر بفرد است که توسط فروشنده به مشتری تحویل داده خواهد شد.

۲- مشتری پس از دریافت لاستیک، شماره سریال کارت ضمانت را به همراه تاریخ خرید به شماره پیامکی ۳۰۰۰۴۱۲۶۵۴۹۹ ارسال می نماید تا در سیستم جمع آوری اطلاعات مشتریان جهت پیگیری های آتی ذخیره گردد. پس از وارد نمودن اطلاعات، پیامک تأییدیه ورود اطلاعات برای مشتری به شماره موبایل وارده ارسال می گردد.

۳- در صورت خسارت دیدن تایر، مشتری باید به نماینده فروش/فروشنده مراجعه نماید.

۴- نماینده فروش/فروشنده پس از دریافت تایر خسارت دیده، فرم پذیرش تایرخسارتی را تکمیل کرده و یک نسخه آن نزد مشتری قرار می گیرد، سپس اقدام به ارسال اطلاعات مربوطه جهت انجام فرآیند کارشناسی شرکت ماناسیس می نماید.

۵- واحد خدمات پس از فروش شرکت ماناسیس حداکثر ۱۵ روز پس از دریافت تایر خسارت دیده، نتیجه کارشناسی را در صورت قبول/ عدم قبول به اطلاع فروشنده/ نماینده / مشتری می رساند.

۶- در صورت داشتن اعتراض به نتیجه کارشناسی، ملاک عمل نظر کارشناسی واحد استاندارد و یا صنف لاستیک، روغن و پنچرگیران استان محل فروش خواهد بود. در صورت عدم قبول خسارت، هزینه های کارشناسی به عهده مشتری می باشد.

۷- کلیه مراحل فرآیند کارشناسی و پرداخت وجه خسارت از زمان تحویل تایر خسارت دیده، به نماینده فروش/ فروشنده/مشتری از طریق سامانه پیامکی مذکور اعلام می گردد.

۸- در صورت اعلام پذیرش و قبول خسارت وارده به لاستیک توسط شرکت ملاک تعیین میزان خسارت متعلقه به شرح ذیل می باشد :

{قیمت خرید (فاکتور) * درصد باقیمانده رویه لاستیک = وجه قابل پرداخت به درخواست کننده}

بدیهی است مابه تفاوت مالیات بر ارزش افزوده نیز از مبلغ فوق کسر می گردد.

۹- در صورت انتقال مالکیت وسیله استفاده کننده از لاستیک به فرد و یا مجموعه دیگر، شرایط ضمانت نامه و ادامه مدت زمان باقیمانده طبق شرایط ذکر شده در کارت ضمانت صادر شده به مالک جدید منتقل می گردد.

۱۰- اطلاعات جمع آوری شده پس از بررسی و پیگیری توسط واحد فنی شرکت، چنانچه شامل ضمانت شود تعیین خسارت گردیده و وجه مربوطه به مشتری پرداخت می شود و اگر شامل ضمانت نباشد علت خرابی به مشتری اعلام خواهد گردید.

۱۱- مشتریان جهت پی گیری نتیجه تایرهای خسارت دیده می توانند از طریق نماینده فروش و یا با دفتر مرکزی با شماره تلفن ۸۸۷۰۳۹۸۱-۰۲۱ تماس حاصل نمایند.