شرکت ماناسیس

**نام مدرک: شیوه نامه ارائه خدمات**

**کد مدرک: ۱۰۰۳**

| | مسئولیت | تاریخ | امضاء | وضعیت کنترل | |
|---|---|---|---|---|---|
| تهیه | | | | | تاریخ بازنگری: - |
| تائید | | | | | شماره بازنگری: ۰۱ |
| تصویب | مدیرعامل | | | | صفحه ۱ از صفحه ۱۲ |

| شرکت ماناسیس<br>کد فرم: | فرم بازنگری | | |
|---|---|---|---|
| تاریخ | صفحه | شرح بازنگری | ردیف |
| | | | |

شرکت ماناسیس وارد کننده تایر های با کیفیت بالا و دارای تمامی استاندارد های جهانی، از برخی کشورهای دنیا می باشد. در طی ۱۰سال فعالیت مدیران این شرکت در بازار، همواره سعی بر آن بوده که به چشم انداز و ماموریت خود پایبند باشند و مشتری را نه از دید یک خریدار بلکه از دید یک انسان دارای حقوق نگریسته و با ارائه خدمات پس از فروش گسترده در سراسر کشور بستری امن و مطمئن برای آن ها ایجاد کنند. 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 ارائه می گردد:

**هدف :**

تعامل مناسب بین نمایندگی ها با شرکت

**مراحل اجرا:**

**الزامات خدمات پس از فروش :**

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 کالا را تحویل می گیرد. ضمنا همراه با تحویل کالا مدارک زیر را نیز دریافت می کند:

۱- کارت گارانتی شرکت

۲- کتابچه راهنمای مشتریان

- در مرحله اول نمایندگی یا واحد های زیر مجموعه آن پس از تحویل تایر به مشتری اطلاعات مورد نیاز کارت گارانتی را تکمیل نموده و اطلاعات مشتری را بر روی کارت وارد می کند و از مشتری بابت تحویل کارت گارانتی و کتابچه رانما رسید دریافت می کند و خود نیز اطلاعات مربوط به نمایندگی را تکمیل نموده و آن را مهر و امضاء می کند و از کارت گارانتی کپی تهیه کرده و یا از آن عکس می گیرد و کتابچه و کارت گارانتی را تحویل مشتری می دهد

- در مرحله بعدی نمایندگی نسبت به ارسال کپی یا عکس مربوطه از کارت ضمانت و رسید مربوطه مطابق الزامات معرفی شده از طرف شرکت (فکس ، ایمیل، ارسال از شبکه های اجتماعی و ... ) اقدام می کند

**فعال کردن کارت گارانتی توسط مشتری :**

مشتری با وارد کردن کد DOT ، کد نمایندگی، شماره سریال و .... در سامانه اینترنتی یا پیامکی اقدام کرده و پیامی بر روی تلفن همراه خود با مضمون فعال شدن گارانتی و کد مشتری دریافت می کند. این کد در سامانه کامپیوتری شرکت به مدت حداقل ۵ سال نگهداری می شود.

## آموزش شیوه نامه ارائه خدمات شرکت ماناسیس

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 ۵۰۰۰۴۰۰۱۹۹۱۴۶۵ یا ۰۹۹۳۶۷۲۱۷۰۰ 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 × درصد سایش آج لاستیک) - قیمت خرید (فاکتور) = وجه خسارت لاستیک به مشتری

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 صادره 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 تماس حاصل نمایند.

۱۲- شرکت ماناسیس مسئولیت پرداخت کلیه هزینه های تبعی در صورت اثبات عیب ذاتی لاستیک را دارد.

۱۳- شرکت ماناسیس و نمایندگی های تابعه موظف به انجام کلیه تعهدات خود می باشند.

۱۴- مطابق ضوابط تعیین شده از سوی سازمان حمایت، مسئولیت لاستیک هایی که عیوب ذاتی آنها بلافاصله بعد از نصب و یا تا ۴۸ ساعت از تاریخ فاکتور نمایان می شود بر عهده شرکت ماناسیس می باشد.

۱۵- در صورت مواجهه با عیب فراگیر و متعدد در لاستیک ها، از طریق اعلام در سایت شرکت و تماس تلفنی با نمایندگی ها از فروش آن سایز مورد نظر جلوگیری به عمل می آید.

۱۶- در صورتیکه مشتری نظر اعلامی شرکت ماناسیس را در مورد ضوابط گارانتی لاستیک ها نپذیرد موسسه استاندارد ایران مرجع تشخیص نهایی در این مورد خاص می باشد.

۱۷- به هیچ عنوان نمایندگی ها و حتی شرکت ماناسیس حق واگذاری مجدد لاستیک های معیوب و مسترد شده را به عنوان کالای نو به مشتری جدید ندارند.

۱۸- در صورتیکه عمق عاج لاستیک ها کمتر از 16mm باشد به هیچ عنوان مشمول گارانتی نمی شود.

۱۹- فروش لاستیک های با عمر ۲ سال و بیشتر و همچنین تیوب با عمر ۱ سال و بیشتر در کلیه نمایندگی ها ممنوع می باشد.