

## آیین نامه خدمات پس از فروش

این آیین نامه جهت خدمات پس از فروش کلیه تائیرهای وارداتی شرکت زرین کاو لیان 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 تائیرهای خسارتی :

- الف) در دوره گارانتی باشد.
- ب) حداقل آج تائیر می بایست بیش از ۱,۶ میلی متر باشد.
- ج) دارای اشکال ناشی از فرآیند ساخت محصول باشد. (عیوب فنی و تولیدی)

### ۲. مدارک 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 مدارک 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 و ریشه 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. لازم به ذکر است زمان بررسی و ارائه نتیجه ۱۵ روز کاری پس از ارائه فرم (پیوست یک) می باشد. تبصره: در شرایط ویژه ای که به نحوه تشخیص کارشناس اعزامی و یا نظر نماینده مجاز اعتراضی وجود داشته باشد، مرجع تشخیص، مدیر فنی خواهد بود.

### 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 (کاربری غیر مرتبط با طرح آج تایر)
- استفاده از رینگ نامناسب
- عیوب ناشی از جا انداختن ناصحیح تایر بروی رینگ
- عیوب ناشی از نقص فنی خودرو
- 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 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 پنچری
- تایر و تیوب که تحت تعمیر قرار گرفته و پس از آن دچار اشکال شده اند
- تایرهایی که بخاطر استفاده از زنجیر چرخ، برخورد با خودروهایی 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.

## ۶. نحوه پرداخت هزینه کارکرد محصول پذیرفته شده:

سهام شرکت در جبران تایر مرجوعی متناسب با عمق باقیمانده آج تایر در زمان بروز عیب است. در این صورت مشتری 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 مشتری**

تبصره ۱: در صورت عدم رعایت مدت زمان رسیدگی و پرداخت خسارت جریمه تاخیر برای مشتری به نرخ عقود مشارکتی (۲۴٪ سالانه) به ازای هر روز دیرکرد محاسبه و مازاد بر خسارت تائین گردیده و می بایست به مشتری پرداخت گردد.

(جریمه تاخیر روزانه) =  $365 \times X \times (\text{مدت به روز}) \times (\text{نرخ سود}) \times (\text{میزان خسارت})$

تبصره ۲: در صورت توافق خریدار پس از محاسبه وجه خسارت پرداختی، مشتری می تواند نسبت به دریافت وجه و یا دریافت تایر نو منوط به پرداخت مابه التفاوت آن اقدام نماید.

تبصره ۳: 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 فروشنده نایستی مبلغی مازاد بر آن 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 های تبعی ارسال تایر به شرکت و یا واسطه خدمات پس از فروش را راسا 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 های 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 وارد کننده ، 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.