

شیوه نامه ارایه خدمات جهت پرداخت خسارت به مشتریان

شرکت نیروانا وارد کننده انواع تایر های TBR دارنده استاندارد بین المللی E-MARK و استاندارد سه گانه SWR از اتحادیه اروپا و تاییدیه استاندارد DOT از کشور امریکا و همچنین تاییدیه سازمان ملی استاندارد ایران است. تمامی تایر های وارداتی این شرکت از تاریخ تولید حک شده بروی آنها بمدت ۶۰ ماه گارانتی ارایه می گردد. این تایر ها به دلیل بکارگیری تکنولوژی بالا، دوام طولانی و خسارت بسیار پایینی دارند اما در صورت بروز عیب ناشی از تولید، این شرکت در قبال مشتریان خود پاسخگو است و نسبت به جبران خسارت اقدام خواهد کرد.

لذا در راستای سیاست های حمایتی از حقوق مصرف کنندگان، خط مشی این شرکت در ارائه خدمات پرداخت خسارت عیوب ناشی از تولید به شرح زیر تدوین شده است.

هدف:

شیوه نامه خدمات پرداخت خسارت به مشتریان

دستور العمل اجرایی:

- ۱- مراجعه مشتری به نماینده فروش و تحویل تایر آسیب دیده به همراه کارت گارانتی، فاکتور خرید و اصل کارت خودرو یا دفترچه خودرو
- ۲- کنترل و صحت سنجی اعتبار کارت گارانتی و مدارک مشتری و ارایه رسید به مشتری

تبصره ۱: تایرهای مصرفی با آج کمتر از ۱/۶ میلی متر مشمول گارانتی و پرداخت خسارت نمی شوند.

- ۳- تکمیل "فرم درخواست کارشناسی" تایر برگشتی و ارسال به دفتر شرکت
- ۴- تهیه عکس از تایر با تمرکز بر قسمت آسیب دیده توسط عاملین و نمایندگان فروش

۵-

بررسی عکس ها توسط کارشناس فنی و تهیه گزارش

تبصره : در صورت عدم تشخیص عیب از روی تصاویر ، ارسال تایر خسارتی به محلی که شرکت معرفی می نماید ، برای بازدید کارشناس فنی و بازرسی از تایر معیوب به هزینه شرکت .
بدیهی است در صورت عدم تشخیص عیب ناشی از تولید هزینه ارسال تایر خسارتی بعهدہ مشتری است.

۶-

تهیه گزارش کارشناسی حداکثر ظرف مدت دو هفته و ابلاغ نتیجه به نماینده

۷-

در صورت تشخیص عیب ناشی از فرایند تولید به یکی از دو روش زیر عمل خواهد شد.

الف) مبلغی بابت میزان خسارت وارده طبق فرمول زیر به مشتری پرداخت می شود :
فرمول محاسبه خسارت:

$$\text{قیمت خرید} \times \text{درصد سایش آج لاستیک} - (\text{قیمت خرید طبق فاکتور}) = (\text{وجه خسارت لاستیک به مشتری})$$

تبصره ۲: 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.

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

ب) تعویض لاستیک:

در صورت درخواست مشتری جهت تعویض لاستیک ، نرخ تایرجایگزین مطابق با قیمت فروخته شده پس از کسر مالیات بر ارزش افزوده محاسبه می گردد.

تبصره ۳: چنانچه مشتری حداکثر ۴۸ ساعت (بدون احتساب روزهای تعطیل از تاریخ فاکتور) و پس از نصب متوجه ایراد ذاتی و عیب ناشی از تولید گردد ، نماینده فروش موظف به تعویض تایر با تایر سالم و یا در صورت عدم موجودی ، نسبت به پرداخت وجه آن مطابق فاکتور اقدام نماید. بدیهی است پس از مهلت مذکور همانند سایر خریداران از خدمات پس از فروش بهره مند خواهند شد.

- ۸- در صورت عدم تایید عیب ناشی از فرایند تولید و استفاده نامناسب از تایر نتیجه به نماینده درخواست کننده اعلام گردیده و تایر آسیب دیده به مشتری مسترد می گردد.
- ۹- در صورتی که مشتری نتیجه گزارش کارشناسی را نپذیرد، مرجع رسیدگی سازمان ملی استاندارد بوده که تایر برای بررسی بیشتر به آن مرجع ارسال و نتیجه ی صادره مبنای اقدامات بعدی خواهد بود.

آسیب های ناشی از مصرف غیر صحیح تایر که شامل گارانتی نمی شود

- %تایرهایی که مقدار آج باقیمانده آنها به کمتر از ۱.۶ میلیمتر رسیده باشند مشمول جبران خسارت نمی گردند.
- تایرهایی که شماره سریال آنها از بین رفته و یا مخدوش باشد و یا از طریق نماینده با مهر و امضاء فعال نشده است.
- استفاده از رینگ غیر استاندارد در 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 نخ ها و سیم ها از داخل می شود.
- تایرهایی که بخاطر استفاده از زنجیر چرخ، 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.

