

شماره : 404/ک/001

تاریخ : 1404.01.20

بسمه تعالی

به منظور ارتقاء سطح رضایت مشتریان محترم شرکت ایمن قطعه سازان گلپا و ایجاد وحدت رویه در رسیدگی به درخواست های گارانتی و پشتیبانی محصولات، بدین وسیله دستورالعمل **گارانتی و پشتیبانی کلیه محصولات** این شرکت، جهت اجرا ابلاغ می گردد:

۱. نحوه ارتباط و ارسال گزارش خرابی

جهت تسریع در پاسخ گویی و بررسی دقیق، لازم است پیش از عودت هر قطعه معیوب، گزارش کتبی شامل شرح دقیق خرابی مطابق فرم کارت داغی قطعات برگشتی تهیه گردد. ارسال قطعات معیوب، صرفاً با هماهنگی قبلی با واحد خدمات پس از فروش شرکت مجاز است. پس از دریافت قطعه، تیم فنی شرکت نسبت به بررسی و کارشناسی آن اقدام نموده و نتیجه نهایی به نماینده یا خریدار اعلام خواهد شد.

۲. مدارک لازم هنگام ارسال قطعه معیوب

مشتری یا نماینده موظف است هنگام ارسال قطعه، مدارک زیر را نیز ضمیمه نماید:
شرح کامل دلایل خرابی و مشخصات کامل تعمیرکار یا تراشکار مرتبط مطابق فرم کارت داغی قطعات برگشتی

۳. مدت زمان گارانتی

قطعات تولیدی شرکت تحت پوشش ۱۲ ماه گارانتی از تاریخ تحویل قرار دارند.

۴. موارد ابطال گارانتی

در صورت بروز هر یک از موارد زیر، گارانتی از درجه اعتبار ساقط خواهد شد:
هرگونه سهل انگاری در نگهداری و تغییر فرم یا آسیب فیزیکی از جمله زنگ زدگی، ضربه، شکستگی، له شدگی یا سوختگی، انجام عملیات ماشین کاری، احیاء یا تست های مخرب بر روی قطعه توسط مشتری یا افراد غیرمجاز.

۵. نکات فنی ضروری

با توجه به احتمال بروز ترک خوردگی در اثر جابجایی یا حمل و نقل نامناسب و مکرر، انجام تست ترک یابی پیش از مونتاژ قطعه الزامی است.

۶. مسئولیت شرکت

در صورت تأیید ایراد ناشی از تولیدکننده توسط واحد فنی، این اطمینان به شما داده می شود که این شرکت متعهد به جایگزینی قطعه معیوب و در صورت لزوم جبران خسارت مطابق ضوابط جاری خواهد بود.
از همکاری و همراهی صمیمانه ی نمایندگان محترم در اجرای صحیح این دستورالعمل قدردانی می گردد.

مدیریت واحد خدمات پس از فروش و رضایت مشتری