

## آیین نامه خدمات پس از فروش و پرداخت خسارت تایر

این آیین نامه برای کلیه محصولات تایر تدوین شده است و در صورت بروز اشکال ناشی از تولید و مراحل ساخت، خسارت پرداخت خواهد شد.

قابل ذکر است مهمترین اقدام جهت انجام خدمات پس از فروش ارائه کارت گارانتی میباشد. در نتیجه شرایط زیر را در هنگام تکمیل کارت گارانتی رعایت فرمایید.

- مشخصات خریدار بطور کامل درج گردد.
- مشخصات تایر به طور دقیق در کارت گارانتی درج گردد(آج، سریال و DOT).
- مشخصات فروشنده درج گردد.
- نحوه فعالسازی گارانتی (در کارت درج شده است) به مشتری آموزش داده شود.
- کارت گارانتی حتما توسط فروشنده مهر شود.
- توجه شود تا شماره سریال کارت گارانتی مخدوش نباشد.

### راهنمای خدمات پس از فروش

#### ۱. شرایط عمومی فرآیند جبران محصولات مرجوعی:

- تایر حداقل ۳۰% آج داشته باشد.
- کمتر از ۳۰ ماه از تاریخ ساخت تایر و تیوب سپری شده باشد.
- \* (تاریخ ساخت تایر با کد (سریال) آن مشخص می شود. در این کد ۲ رقم اول سمت چپ نشانه هفته و ۲ رقم بعدی نشانه سال ساخت (میلادی) خواهد بود. (به عنوان مثال ۳۰۲۲ یعنی هفته سی ام از سال ۲۰۲۲ میلادی))
- دارای اشکال ناشی از فرآیند ساخت محصول باشد

#### ۲. مرجع تشخیص و ریشه یابی عیب:

- کارشناسان فنی دفتر مرکزی
- عوامل فروش و توزیع محصولات تایر که دوره آموزشی مربوطه را طی نموده باشند.
- \* در شرایط ویژه ای که به نحوه تشخیص کارشناس اعزامی و یا نظر نماینده مجاز اعتراضی وجود داشته باشد، مرجع تشخیص، مدیر فنی شرکت خواهد بود.

### ۳. نحوه پذیرش محصول:

- تمامی نمایندگان فروش محصولات تایر که دارای نمایندگی خدمات مشتریان می باشند مسئولیت پذیرش و دریافت محصول مورد شکایت مشتری را دارند، در صورتیکه این نمایندگان دوره های مربوط به تعیین وضعیت محصولات را طی نموده باشند در اسرع وقت مجاز به پاسخگویی شکایات مشتریان می باشند؛ در غیر اینصورت با ارائه رسید دریافت محصول به مشتری، در زمان مقرر کارشناس فنی نسبت به تعیین وضعیت محصولات اقدام خواهد نمود.

### ۴. نحوه تعیین وضعیت محصولات:

- در صورتیکه عیب ایجاد شده در محصول ناشی از اشکال در فرآیند ساخت محصول باشد مطابق با دستورالعمل، خسارت پرداخت خواهد شد.
- عیوبی که ناشی از استفاده ناصحیح از محصول باشند **مشمول جبران نخواهد شد**. به عنوان مثال می توان به موارد زیر اشاره نمود:
  - استفاده از تایر معمولی (تیوبدار) به عنوان تیوبلس (بدون تیوب) و یا استفاده از رینگ معمولی برای تایرهای تیوبلس.
  - استفاده از تایر و تیوب نامناسب و رینگ غیر استاندارد در خودرو
  - بعنوان مثال: استفاده از تایر اتوبوسی بجای کامیونی و یا استفاده از تایر و تیوب غیر هم سایز و غیر هم برند.
  - تایرهایی که بخاطر استفاده از تیوب کوچکتر و یا بزرگتر از اندازه مجاز دچار نقص شده اند.
  - 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.
  - 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.
  - صدماتی که ناشی از انبارداری غلط و عدم مراعات نکات لازم در حمل و نقل باشد.
  - تایرهایی که ناحیه طوقه به دلیل استفاده از وسایل دستی (بدون استفاده از دستگاه رینگ کن) معیوب می شوند.
  - تایرهایی که به دلیل عملکرد نامناسب سیستم ترمز خودرو و داغ شدن ناحیه طوقه معیوب می شوند.
  - تایرهایی که علی رغم راهنمای بعمل آمده در بروشور فنی خودرو و یا علائم و نوشته های حک شده بر دیواره تایر بر خلاف جهت چرخش صحیح و یا کاربری نامناسب مورد استفاده قرار

گرفته باشند (مانند تایرهای جهت دار، چرخ عقب کشاورزی، تایرهای نامتقارن رادیال سواری و استفاده غیرمتعارف از تایر در جاده های معدنی و...)

- تایر و تیوب که تحت تعمیر قرار گرفته و پس از آن دچار اشکال شده اند.
- تایرهایی که بخاطر لنگی کاسه چرخ و یا اشکالات جلوبندی خودرو دچار سایش غیر یکنواخت، سریع و یا ترک بین شیار شده اند.
- تایرهایی که بخاطر حرکت در جاده های غیر استاندارد دچار اشکال شده اند.
- 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.

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

- سهم 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:

$$A * \text{عمق آج مصرف شده تایر (در زمان بروز عیب)} * \text{قیمت فروش یک حلقه تایر نو (مصوب خسارتی)} = \text{مبلغ پرداختی توسط مشتری}$$

عمق آج تایر نو

\* لازم به توضیح است ضریب A بخاطر اعمال عوارض قانونی خواهد بود. (این عدد با توجه به قانون مالیات بر ارزش افزوده ۱۰٪ است)

- مشتری به غیر از پرداخت هزینه کارکرد محصول مطابق با بند ۵، هزینه دیگری نظیر کارشناسی، انبارداری و حمل و نقل پرداخت نخواهد کرد.
- هزینه تعویض چرخ و تعویض تایر در رینگ، بالانس و ... به عهده مشتری خواهد بود؛ فقط در موارد شکایت مشتری بابت بالانس که ناشی از عدم بالانس چرخ ها و یا بهم خوردن آن باشد، در صورت رفع اشکال بوجود آمده (اصلاح بالانس)، هزینه بالانس پس از تایید توسط کارشناس فنی شرکت پرداخت خواهد شد.

\* نمونه ای از فرم ارزیابی تعیین خسارت

## فرم ارزیابی خسارت تایر

				نام فروشنده		تاریخ		
شهر	تعداد لایه	گل تایر	سریال تایر	DOT CODE	بخش آسیب دیده	عمق باقیمانده گل تایر	نتیجه	تصاویر