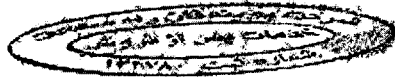


۵-۴-۱- کارت ضمانت :

کارت ضمانت در دو قسمت، یکی مخصوص مشتری (با شرایط ضمانت کالا در پشت کارت ضمانت) و دیگری مخصوص پرونده مشتری تنظیم گردیده است. کارت فوق در هر دو قسمت مهور به مهر ویژه خدمات پس از فروش می‌گردد. تصویر مهر فوق در زیر آمده است. نمونه این کارت در انتهای این روش اجرایی آورده شده است.



نمونه مهر خدمات پس از فروش

کارت ضمانت شامل موارد زیر می‌باشد:

- ۱) قسمت اول فرم فوق شامل مشخصات مشتری، محصول، تاریخ نصب و مدت اعتبار می‌باشد.
  - ۲) قسمت دوم شامل لیست لوازم جانبی می‌باشد.
  - ۳) قسمت سوم تحت عنوان توضیحات، شرح عملیات اضافی انجام شده در محل نصب و موارد خاص برخورد شده در مورد سیستم و مشتری مورد نظر مکتوب می‌گردد. در نهایت نام کارشناس مربوطه و نام تحویل گیرنده ثبت می‌شود. پس از تکمیل نمودن کامل دو قسمت کارت ضمانت آنها را به تأیید مشتری رسانده و قسمت اول تحویل مشتری گردیده و قسمت دوم در پرونده مشتری بایگانی می‌گردد.
- در قسمت پشت کارت قسمت مربوط به مشتری نیز توضیحات زیر قید می‌گردد:
- ۱) ارائه این کارت جهت انجام تعمیرات و استفاده از خدمات رایگان در مدت گارانتی الزامی است.
  - ۲) حمل دستگاه معیوب به تعمیرگاه مرکزی شرکت جهت انجام تعمیرات بعهده خریدار می‌باشد. در صورت اعزام کارشناس به محل دستگاه، هزینه ایاب و ذهاب بعهده خریدار می‌باشد.
  - ۳) عیوب فنی که در اثر ضربه، آب، آتش، نوسانات برق، مواد شیمیایی، دستکاری یا تعمیر توسط افراد غیر مجاز بوجود آمده باشد شامل این ضمانت نامه نمی‌باشد.
  - ۴) دستگاههایی که توسط شرکت یا نماینده مجاز نصب و راه اندازی نشده باشند، شامل این ضمانت نامه نخواهند بود.
  - ۵) خرابیهای ناشی از سیم کشیهای نامناسب در محل نصب دستگاه و وجود هر گونه اشکال فنی در سیستم برق رسانی شبکه، شامل این ضمانت نمی‌باشد.
  - ۶) این ضمانت نامه فقط شامل دستگاه اصلی که در این کارت قید شده است بوده و شامل سایر وسایل و قطعات جانبی یا لوازم مصرفی نمی‌گردد.
- لازم است به هنگام تحویل کارت گارانتی به مشتری، شرایط فوق الذکر به مشتری تفهیم گردد.

۵-۴-۲- آموزش

۱- آموزش کارشناسان مطابق دستورالعمل آموزش عملی کارشناسان به شماره PL-W-09

۲- آموزش کاربران

عنوان : روش اجرایی خدمات پس از فروش

شماره مدرک : PL-P-01/38

صفحه : ۸