

دستورالعمل خدمات قبل، حین و پس از فروش

۱- هدف :

هدف از تدوین این دستورالعمل ایجاد یک رویه واحد و منسجم برای پرسنل فروش، خدمات پس از فروش، نمایندگان و عاملیتهای فروش و همچنین شفاف سازی و اطلاع رسانی شرایط و ضوابط استفاده از محصولات و خدمات به مشتریان و مصرف کنندگان نهایی می باشد.

۲- دامنه کاربرد :

کلیه اقدامات جهت فروش و خدمات پس از فروش سازمان را شامل می شود.

۳- مسئولیت :

فروش و خدمات پس از فروش مسئولیت اجرای این دستورالعمل را بعهده دارند. نماینده مدیریت وظیفه نظارت بر حسن اجرای روش را عهده دار میباشد.

۴- روش اجرا :

خدمات قبل و حین فروش :

۱- درخواست مشاوره یا خدمات قبل از فروش

۱-۱- در صورت تمایل مشتری به دریافت مشاوره، بازدید و کارشناسی حضور در پروژه با هماهنگی واحد فروش امکانپذیر خواهد بود. لازم بذکر است هزینه کارشناسی از مشتری اخذ و در صورت خرید بعنوان پیش پرداخت لحاظ می گردد. در خصوص پروژه های بازسازی پیشنهاد میگردد مشتری حتماً از خدمات بازدید و کارشناسی قبل خرید استفاده نماید. در غیر اینصورت مسئولیت مغایرت اطلاعات مندرج در برگ سفارش با مشخصات واقعی، بر عهده مشتری میباشد.

۱-۲- گزارش کارشناسی در قالب گزارش رسمی شرکت و بصورت مکتوب به مشتری ارائه شده و تنها در این صورت دارای اعتبار خواهد بود.

۱-۳- در خصوص فروشگاه اینترنتی، مشتری ملزم به مطالعه ویژگیهای عملکردی محصول و قطعات جانبی میباشد. در صورت عدم اطمینان از چگونگی انتخاب محصول و لوازم جانبی مرتبط با آن، میبایست قبل از اقدام به خرید، پس از مشاوره و هماهنگی با فروش نسبت به تکمیل سبد خرید اقدام نموده و سپس مبادرت به پرداخت نماید.

۲- سفارش گذاری

۲-۱- مشتری پس از تکمیل و تأیید فرم سفارش، آنرا به یکی از روشهای مراجعه حضوری، ارسال از طریق فکس، کانال شبکه های اجتماعی و یا وب سایت برای واحد فروش ارسال می نماید. چنانچه فرم سفارش به نمایندگی از مشتری توسط کارشناس فروش شرکت تکمیل شود، برای دریافت تأیید مشتری برای ایشان ارسال خواهد شد. تأیید مشتری در قالب نامه کتبی یا مهر کردن فرم سفارش و ارسال از طریق فکس و یا کانال شبکه های اجتماعی مورد قبول می باشد. به دلیل احتمال بروز مشکلات ناشی از نقص اطلاعات و یا عدم همخوانی مشخصات سفارش با پروژه مشتری، دریافت تأیید سفارش بصورت شفاهی یا تلفنی امکانپذیر نمی باشد.

۲-۲- در صورت ارسال فرم سفارش از طریق فکس، از وصول بدون اشکال سفارش اطمینان حاصل فرمائید.

۲-۳- در صورت تمایل مشتری کلیه مراحل دریافت تا تحویل سفارش از طریق شماره تلفن همراه مشخص شده در فرم سفارش برای ایشان پیامک خواهد شد.

دستورالعمل خدمات قبل، حین و پس از فروش

- ۲-۴- مسئولیت صحت اطلاعات مندرج در فرم سفارش و عواقب احتمالی ناشی از نادرستی آن در صورتیکه توسط شرکت قابل تشخیص نباشد، بر عهده مشتری میباشد.
- ۲-۵- در خصوص فروشگاه اینترنتی، تأیید سبد خرید و نهایی کردن آن بمنزله ثبت سفارش میباشد ولی بمنزله رزرو یا اختصاص آن به مشتری نمیباشد.
- ۳- برآورد قیمت و زمان تحویل
- ۳-۱- مشتری موظف است برای اطلاع دقیق از قیمت محصولات و زمان تحویل پیش از سپردن تعهد به کارفرمای خود، موارد را با واحد فروش شرکت هماهنگ نماید.
- ۳-۲- در خصوص مشتریان عادی قطعی کردن سفارش منوط به پرداخت پیش پرداخت یا تسویه طبق پیش فاکتور میباشد. در ارتباط با مشتریان اعتباری قطعی کردن سفارش منوط به مانده اعتبار ایشان یا پیش پرداخت میباشد. قیمت و زمان تحویل سفارشات قطعی، در تعهد شرکت میباشد. چنانچه در فاصله زمانی ارسال سفارش تا قطعی شدن آن تغییراتی در قیمت و زمان تحویل رخ دهد، صورتحساب صادر شده بر مبنای قیمت و زمان جدید خواهد بود.
- ۳-۳- در ارتباط با محصولات تابلو فرمان، پس از قطعی کردن سفارش چنانچه تا قبل از تحویل محصول به مشتری قیمت محصول خریداری شده کاهش یابد، صورتحساب صادر شده بر مبنای قیمت جدید خواهد بود. تحت هیچ شرایطی افزایش قیمت به سفارشات قطعی شده تعلق نخواهد گرفت. قطعات / محصولات بازرگانی مشمول این طرح نخواهند بود. پس از تحویل، هیچگونه کاهش قیمت مشمول محصول نخواهد شد.
- ۳-۴- چنانچه پس از انقضای تاریخ پیش فاکتور، مشتری نسبت به پرداخت وجه یا تسویه اقدام نماید و در طی این زمان قیمت محصول افزایش یافته باشد، مشتری ملزم به پرداخت تفاوت قیمت خواهد بود. در غیر اینصورت تعهدی بر عهده شرکت نخواهد بود.
- ۳-۵- چنانچه حداکثر پس از یکماه از واریز پیش پرداخت یا تسویه، مشتری اقدام به تعیین تکلیف سفارش ننماید و بعد از این مدت قیمت محصول افزایش یافته باشد، شرکت در عودت وجه مشتری یا تحویل محصول مختار میباشد. عودت وجه مطابق مبلغ پرداختی مشتری بوده و هیچ تفاوت قیمتی را شامل نشده و در صورت تحویل محصول، مشتری ملزم به پرداخت تفاوت قیمت خواهد بود.
- ۳-۶- در خصوص فروشگاه اینترنتی، پس از ثبت سفارش مادامیکه پرداخت صورت نگیرد، سفارش قطعی نخواهد بود. لذا در صورت تغییر قیمت مشتری ملزم به پرداخت مطابق قیمت جدید خواهد بود. چنانچه در فاصله زمانی ثبت سفارش تا پرداخت، موجودی کالا به اتمام برسد و موجود کردن مجدد آن امکانپذیر نباشد، هیچگونه تعهدی برای تامین آن بر عهده شرکت نخواهد بود.

۴- ویژگیهای محصول

- ۴-۱- لیست قیمت محصولات بر مبنای جزئیات قطعات پیش فرض مورد استفاده - نوع، توان و برند - تهیه شده و بدیهی است حق تغییر نوع و برند قطعات مورد استفاده برای این شرکت محفوظ بوده و نیازی به دریافت تأیید از سمت مشتری نمی باشد. چنانچه در مواردی مشتری الزام به استفاده از قطعات متفاوت داشته باشد، ضمن درج جزئیات آن در فرم سفارش، ملزم به پرداخت تفاوت قیمت ایجاد شده، خواهد بود.
- ۴-۲- جزئیاتی از قبیل ابعاد و وزن محصول یا نوع و برند قطعات مورد استفاده در گذر زمان دستخوش تغییرات احتمالی خواهند شد. این امر منجر به تفاوت احتمالی ظاهری و عملکردی محصول خواهد شد. شرکت الزامی در تولید محصول با مشخصه ظاهری یا عملکردی مطابق گذشته نخواهد داشت.

دستورالعمل خدمات قبل، حین و پس از فروش

۴-۳- کلاس حفاظتی قطعات و محفظه مورد استفاده در محصولات مطابق شرایط محیطی - روشنایی، حرارت، رطوبت، گرد و غبار و تهویه - مندرج در استاندارد ملی مرتبط از نوع IP20 می باشد. چنانچه شرایط محل نصب مغایر با موارد مذکور می باشد، می بایست در فرم سفارش توسط مشتری مشخص گردد.

۴-۴- تابلوهای فرمان بصورت پیش فرض برای اتصال به شبکه برق تثبیت شده شهری با تolerانس حداکثر ۵٪ طراحی و ساخته شده است - برای سه فاز $380 \text{ VAC} \pm 5\%$ و برای تکفاز $220 \text{ VAC} \pm 5\%$ - در ارتباط با موارد ذیل حتماً در هنگام سفارش گذاری با فروش هماهنگی لازم را بعمل آورید:

- ولتاژ/تولانس برق ورودی از مقدار مجاز بیشتر باشد.
- برای تامین ولتاژ ورودی از ژنراتور استفاده میشود.
- استفاده از تابلو برق مشترک برای آسانسور با سایر تجهیزات ساختمان
- وجود ترانسفورماتور در مسیر تغذیه تابلو برق آسانسور

در این موارد استفاده از استابلایزر و تجهیزات مناسب برای حفاظت تابلو فرمان در برابر نوسانات و اضافه ولتاژ الزامی میباشد.

۴-۵- محصول ارائه شده به مشتری متناسب با مشخصات مندرج در فرم سفارش جهت نصب در پروژه مورد نظر تولید شده است. لذا برای استفاده از آن برای سایر پروژه ها و یا مشخصاتی خارج از موارد مندرج در فرم سفارش، نیاز به هماهنگی مجدد با واحد فروش می باشد.

۴-۶- مشتری ملزم به رعایت استانداردها و دستورالعملهای شرکت در ارتباط با شرایط حمل، چیدمان، نگهداری، نصب و راه اندازی محصول میباشد.

۴-۷- نمایندگان، عاملیتهای فروش و فروشگاههایی که اقدام به خرید حجمی محصولات می نمایند، علاوه بر موارد فوق ملزم به اجرای دستورالعمل فروش برون سازمانی شرکت نیز می باشند. در صورت عدم رعایت مفاد دستورالعمل فوق، عواقب و خسارتهای احتمالی ناشی از آن به عهده ایشان می باشد.

۴-۸- کلیه محصولاتی که در فروشگاه اینترنتی عرضه میشوند، مطابق مشخصات پیش فرض شرکت تولید شده و قابل تغییر نخواهند بود. پیشنهاد میگردد مشتری قبل از اقدام به خرید بمنظور استعلام جزئیات مورد نظر که ممکن است در سایت به آن اشاره نشده، از خدمات مشاوره استفاده نماید.

۵- ارسال و تحویل

۵-۱- ارسال محصول یا قطعات فقط در صورتیکه مجوز خروج توسط بخش فروش صادر شده باشد، امکانپذیر خواهد بود. بدیهی است بخش توزیع در قبال مواردیکه مجوز خروج آنها صادر نشده باشد، پاسخگو نخواهد بود. ارسال خریدهای اینترنتی فقط منوط به تأیید وصول وجه واریزی به بانک مقصد بوده و صرفاً فیش یا رسید اینترنتی پرداخت برای ارسال کفایت نمیکند. لذا نزدیکترین زمان ارسال یک روز کاری شرکت بعد از پرداخت میباشد. بدیهی است در صورت عدم تأیید وصول مبلغ واریزی، این زمان به تعویق خواهد افتاد.

۵-۲- محل تحویل محصولات جلوی درب انبار شرکت واقع در تهران، شهرک صنعتی پرند می باشد. زمان تحویل مطابق روزهای کاری شرکت - شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۸ الی ۱۷ به استثناء روزهای تعطیل تقویمی و تعطیلات خارج از برنامه که توسط نهادهای دولتی ذیربط ابلاغ میگردد- میباشد. برای تحویل در روزها و ساعتی خارج از این زمان، مشتری ملزم به هماهنگی با بخش فروش میباشد. نوع خودرو و شرایط حمل میبایست

دستورالعمل خدمات قبل، حین و پس از فروش

متناسب با ابعاد و وزن محصول بوده و نحوه بارگیری، ارتفاع بار و رعایت اصول ایمنی مطابق ضوابط حمل و نقل بین شهری مصوب راهنمایی و رانندگی انجام پذیرد. در غیر اینصورت شرکت مجاز به عدم تحویل محصول به مشتری بوده و هزینه های احتمالی ناشی از لغو یا تغییر خودرو بر عهده مشتری میباشد.

۳-۵- چنانچه مشتری تمایل داشته باشد از خدمات حمل شرکت استفاده نماید، ملزم به پرداخت هزینه حمل طبق تعرفه می باشد. این تعرفه بر اساس حجم یا وزن، تعداد، مسافت مقصد، طرح ترافیک یا محدوده کاهش آلودگی هوا محاسبه خواهد شد. در حال حاضر در سطح شهر تهران محل تحویل سفارشات به درب اصلی ساختمان - منتهی به خیابان - تغییر پیدا کرده است. دلیل اتخاذ این تصمیم به دریافت شکایات متعدد از مدیران ساختمانها، برخی محدودیتهای موجود و اجتناب از مواردیکه ورود به ساختمانها میتواند ایجاد کند، مربوط میشود. از جمله این موارد میتوان به قوانین محدوده های شخصی و خصوصی، فضاهاى مشترک آپارتمانها و ورود به برخی مجتمع های مسکونی، اماکن تجاری، فرهنگی و دولتی اشاره کرد. تحویل در اماکن عمومی همچون کافه، کافی نت، رستوران، هتل و مانند آنها ویا بزرگراهها، خیابانها و پارکها امکانپذیر نبوده و لازم است آدرس محل تحویل دقیق و قابل استناد باشد.

۴-۵- ساعت تحویل سفارشات تقریبی میباشد. بدیهی است عواملی همچون ترافیک، شرایط جوی و اولویت سفارشات دیگر بر آن تاثیر گذار خواهد بود. مشتری می بایست قبل از سپردن تعهد زمانی یا هماهنگی با عوامل خود از زمان دریافت سفارش اطمینان حاصل کند.

۵-۵- چنانچه در زمان بررسی و زمانبندی ارسال مشخص گردد که نشانی یا منطقه محل تحویل به اشتباه ثبت شده، مشتری ملزم به پرداخت مابه التفاوت هزینه حمل قبل از ارسال میباشد.

۶-۵- مشتری ملزم به تعیین و معرفی شخص تحویل گیرنده می باشد.

۷-۵- جهت تحویل محصول وجود معرفی نامه و کارت ملی تحویل گیرنده الزامی می باشد. در صورت عدم حضور شخص معرفی شده ویا عدم ارائه کارت شناسایی معتبر، محصول عودت گردیده و تحویل مجدد منوط به پرداخت مجدد هزینه حمل خواهد بود. تحویل گیرنده لازم است در هنگام تحویل تعداد اقلام سفارش با رسید تحویل را کنترل و در صورت مغایرت از تحویل آن خودداری نماید. بدیهی است تحویل گرفتن سفارش به منزله تائید سلامت ظاهری و تعداد اقلام آن بوده و درخواستهای احتمالی در آینده در خصوص مغایرت تعداد و آسیبهای ظاهری و فیزیکی، مورد پذیرش نخواهد بود.

۸-۵- کلیه محصولات با بسته بندی استاندارد این شرکت ارائه می گردند. چنانچه مشتری تمایل به استفاده از بسته بندی به روش دیگری دارد، می بایست نوع بسته بندی مورد نظر خود را بهنگام سفارش مشخص نماید. بدیهی است تفاوت هزینه بسته بندی بر عهده مشتری می باشد.

۹-۵- در صورت ارسال به شهرستان، هزینه حمل محصول از محل انبار شرکت تا باربری مورد نظر شرکت، محاسبه و توسط مشتری پرداخت میگردد. هزینه حمل از باربری تا مقصد بصورت پسکرایه بر عهده مشتری خواهد بود. شرکت هیچگونه مسئولیتی از بابت صدمات احتمالی محصول در زمان حمل توسط باربری را نمی پذیرد. از اینرو پیشنهاد میگردد مشتری نسبت به بیمه با ارزش واقعی محصول اقدام نماید.

۱۰-۵- هزینه های احتمالی تخلیه محصول - ارسال تهران و شهرستان - اعم از جرثقیل، لیفتراک، بالابر و امثالهم در مقصد بر عهده مشتری میباشد.

۶- تغییرات در سفارش

۱-۶- جهت انجام تغییرات ، مشتری می بایست فرم سفارش تغییر یافته یا درخواست کتبی خود را به شرکت اعلام نماید.

دستورالعمل خدمات قبل، حین و پس از فروش

۶-۲- تغییرات سفارش قبل از تولید محصول امکانپذیر بوده ولی امکان اجرا، قیمت و زمان تحویل پس از بازنگری مجدد سفارش به مشتری اعلام خواهد شد.

۶-۳- تغییرات سفارش پس از تولید محصول مشمول کلیه هزینه های احتمالی ناشی از حمل و نقل مجدد، طراحی و ساخت مجدد، ضایعات، تفاوت قیمت قطعات نصب شده جدید و جبران گارانتی قطعات دمونتاژ شده می باشد. این تغییرات شامل اصلاح مواردی که ناشی از اطلاعات نادرست مشتری بوده نیز خواهد شد.

۶-۴- چنانچه تغییرات ناشی از مغایرت محصول با مشخصات مورد نظر مشتری و در نتیجه قصور شرکت باشد، کلیه هزینه های ناشی از حمل و نقل مجدد، طراحی و ساخت مجدد، ضایعات و جبران گارانتی قطعات دمونتاژ شده بر عهده شرکت خواهد بود.

۶-۵- تغییرات احتمالی برای محصولاتی که از طریق فروشگاه اینترنتی عرضه شده اند، مشمول بندهای ۳-۶ و ۴-۶ خواهند بود.

۷- سفارشات خاص

سفارش خاص به مواردی اطلاق میشود که حداقل یکی از شرایط ذیل برای آن صادق باشد:

- در ساخت آنها به قطعاتی با سایز، توان و یا برند غیر معمول نیاز باشد.
- شرایط محیطی محل نصب مغایر با موارد مندرج در بند ۳-۴ باشد.
- ویژگی مورد نظر مشتری در محدوده قابلیت های متعارف محصولات شرکت نباشد.

در این صورت تکمیل فرم ضمیمه سفارشات خاص الزامی می باشد. قیمت و زمان تحویل پس از بررسی فرم مذکور تعیین خواهد شد.

۸- قطعات یدکی

سفارشات خاص، مواردیکه محصولات به مناطق فاقد نمایندگی خدمات شرکت ارسال میشوند و یا پروژه های با درجه اهمیت بالا نظیر بیمارستانها، مراکز صنعتی، نهاد های دولتی، دفاعی و نظامی، فرودگاهها، برجهای بلند مرتبه یا پروژه هایی که ملزم به فعالیت شبانه روزی هستند، جهت تسریع در امر خدمات پشتیبانی، مشتری می بایست با هماهنگی و راهنمایی واحد فروش، قطعات یدکی مورد نیاز را نیز سفارش گذاری نماید. بدیهی است عدم سفارش گذاری قطعات یدکی ممکن است در ارائه خدمات پشتیبانی محصول تاخیر ایجاد نماید که در این صورت مسئولیتی متوجه شرکت نخواهد بود.

۹- الزامات خاص مشتری

۹-۱- چنانچه مشتری یا کارفرمای ایشان درخواست یکی از موارد ذیل را نمایند، می بایست بهنگام سفارش به اطلاع واحد فروش رسانده شود. در غیر اینصورت شرکت در رد یا قبول آن پس از پذیرش سفارش صاحب اختیار خواهد بود.

- بازدید از مراحل تولید و یا بازرسی قبل از ارسال
 - مستندات فنی خاص و یا مستندات به زبان غیر از فارسی
 - الزامات فراتر از الزامات اجباری استاندارد ملی مرتبط و درون سازمانی شرکت
- ۹-۲- در صورت درخواست مشتری برای تامین بخشی از قطعات محصول توجه به نکات ذیل ضروری میباشد:
- شرکت در قبول یا رد این موضوع صاحب اختیار میباشد.

دستورالعمل خدمات قبل، حین و پس از فروش

- کالای مورد نظر میبایست تمامی آزمونهای اقلام ورودی طبق دستورالعمل جاری شرکت را پشت سر بگذارد.
- این کالا در حکم کالای امانی مشتری نزد شرکت خواهد بود و شرکت ملزم به نگهداری، شناسایی و ردیابی آن در تمام مراحل تولید خواهد بود. بدیهی است در طول مدت زمان بهره برداری از محصول، مشتری بدون هماهنگی شرکت مجاز به تغییر یا جابجایی کالا نخواهد بود.
- شرکت قیمت کالا را مطابق قیمت خرید خود از بهای محصول کسر کرده و مشتری ملزم به پرداخت تفاوت بها خواهد بود.
- گارانتی کالای مورد نظر مستقل از وضعیت گارانتی محصول، بر عهده مشتری خواهد بود. از این رو در صورت بروز خرابی، استفاده موقت از کالای جایگزین، مشمول هزینه خواهد بود. در این حالت هزینه های قطعات، اجرت تعمیر، حمل و نقل و حل الزحمه نصب و تنظیم مجدد بر عهده مشتری میباشد.
- در صورت بروز خرابی ناشی از کارکرد این کالا بر روی محصول، جبران هزینه های وارد شده بر عهده مشتری خواهد بود.
- در صورت واگذاری محصول توسط مشتری به غیر، مشتری ملزم به اطلاع رسانی به ذینفع بعدی بوده و از این بابت هیچ مسئولیتی بر عهده شرکت نخواهد بود.

۱۰- لغو سفارش، انصراف از تحویل، عودت محصول

۱۰-۱- چنانچه تا قبل از آغاز پروسه تولید، مشتری تصمیم به لغو سفارش نماید، هیچگونه هزینه ای از این بابت متوجه ایشان نخواهد بود. در صورت دریافت پیش پرداخت یا تسویه صورتحساب، مبلغ دریافت شده به ایشان عودت داده می شود. در این صورت، همان مبلغ دریافتی از مشتری به ایشان عودت شده و چنانچه در طی این مدت قیمت محصول تغییر کرده باشد، مشمول افزایش یا کاهش نخواهد شد.

۱۰-۲- پس از تحویل و قبل از نصب چنانچه مشتری به یکی از دلایل ذیل:

- انصراف از خرید
 - مغایرت بین محصول خریداری شده از نظر ظاهری یا مشخصات فنی با خواسته مشتری
 - درخواست عودت محصول را داشته باشد، با رعایت شرایط ذیل امکانپذیر خواهد بود:
 - از زمان تحویل محصول کمتر از یک هفته گذشته باشد.
 - شماره سریال و مشخصات محصول با فاکتور صادر شده کاملاً مطابقت داشته باشد.
 - عدم وجود آسیب ظاهری یا فیزیکی محصول
 - عدم استفاده، نصب یا راه اندازی محصول
 - سلامت بسته بندی و عاری بودن از هرگونه شکستگی، خط و خش و علائم اضافی
- بدیهی است ملاک سنجش و اقدام، نظر کارشناسان آریان آسانسور میباشد. اگر مغایرت فنی یا فیزیکی که به تائید کارشناسان رسیده است ناشی از قصور شرکت باشد، هزینه های احتمالی بر عهده شرکت خواهد بود و در غیر اینصورت هزینه ارسال و دریافت مجدد بر عهده مشتری خواهد بود.
- اتمام موجودی و یا تغییرات قیمت در مراحل تعویض و مرجوعی به هیپ عنوان حقی را برای مشتری ایجاد نمیکند و شرکت در قبال تهیه همان محصول یا تغییرات قیمت تعهدی نداشته و فقط متعهد به بازپرداخت وجه کالا مطابق فاکتور به مشتری میباشد. بدیهی است وجه عودت داده شده به شماره حسابی که پرداخت از آن صورت گرفته، واریز خواهد شد.

دستورالعمل خدمات قبل، حین و پس از فروش

لازم به توضیح است تعویض کالا منوط و مشروط به موجود بودن محصول در انبار شرکت میباشد. اگر در زمان رسیدگی، موجودی کالا به اتمام برسد، شرکت به انتخاب مشتری محصول دیگری را ارسال میکند و یا وجه محصول عودتی را به مشتری عودت میدهد. برای محصول با ارزش بالاتر مشتری موظف به پرداخت تفاوت بها و برای کالای ارزاتر شرکت موظف به پرداخت تفاوت بها به مشتری میباشد. مشتری میبایست قبل از اقدام به عودت کالا با واحد فروش هماهنگی لازم را بعمل آورد.

سفارشات خاص تحت پوشش رویه تعویض یا عودت نخواهند بود و شرکت در قبول یا رد درخواست مشتری مختار خواهد بود. بدیهی است در صورت موافقت با تعویض یا عودت سفارشات خاص، مشتری موظف به پرداخت هزینه های احتمالی برای دمونتاژ یا جبران گارانتی قطعات میباشد.

۳-۱۰- عودت محصول پس از نصب در پروژه، چنانچه در نتیجه ضعف عملکرد در پوشش موارد ایمنی الزام شده مطابق با استاندارد ملی مرتبط باشد، بدون هیچگونه هزینه ای صورت می پذیرد. در غیر اینصورت امکانپذیر نمی باشد.

۴-۱۰- چنانچه مشتری پس از تولید محصول از تحویل آن امتناع بورزد، پس از کسر کلیه هزینه های انبارداری و جبران گارانتی قطعات از مبلغ فاکتور، الباقی قابل پرداخت به ایشان میباشد. در صورتیکه مبلغ کسر شده از پرداخت مشتری بیشتر باشد، تفاوت قیمت بحساب بدهکاری ایشان منظور خواهد شد.

۱۱- آموزش

مشتریان محترم می توانند در صورت تمایل با هماهنگی خدمات پس از فروش از امکانات آموزشی شرکت جهت آشنایی با مراحل نصب و راه اندازی محصولات، استفاده نمایند.

۱۲- پیش فروش

پیش فروش محصولات فقط در مقاطع زمانی خاص و به تشخیص شرکت امکانپذیر میباشد. در شرایط پیش فروش، مشتری ملزم به تسویه کامل مبلغ محصول میباشد. زمان تحویل محصول در هر پیش فروش به مشتری اعلام خواهد شد. بدیهی است عوامل خارج از کنترل شرکت همچون محدودیتهای ناشی از تحریم، انتقال ارز، حمل و ترخیص بر این زمان تاثیر گذار خواهد بود و این موضوع تعهدی برای شرکت ایجاد نخواهد کرد. قیمت نهایی فروش همان قیمت پیش فروش بوده و افزایش و کاهش قیمت در زمان تحویل، تاثیری بر روی آن نخواهد گذاشت.

- در صورت انصراف مشتری از پیش فروش، همان مبلغ واریزی به حساب پرداخت کننده عودت خواهد شد و هیچ مبلغ اضافه ای بابت سود به آن تعلق نخواهد گرفت.
- در صورت انصراف مشتری از تحویل، حداکثر تا یکماه پس از تاریخ اعلام به مشتری، محصول در انبار نگهداری و سپس در صورت لزوم شرکت مختار به فروش آن خواهد بود. مبلغ پیش پرداخت مشتری پس از کسر هزینه های انبارداری به حساب پرداخت کننده عودت خواهد شد.
- چنانچه به دلایل خارج از تعهد شرکت، امکان تحویل موضوع پیش فروش به مشتری فراهم نگردد، همان مبلغ واریزی بدون هیچ مبلغ اضافه ای بابت سود، به حساب پرداخت کننده عودت خواهد شد.

دستورالعمل خدمات قبل، حین و پس از فروش

خدمات پس از فروش:

۱- شرایط گارانتی:

۱-۱ - تابلو فرمان آسانسور

کلیه محصولات تولیدی و یا وارداتی با برند آریان آسانسور، آریان کنترل یا آریان پلاس که از طریق شرکت، فروشگاه اینترنتی، نمایندگی ها، عاملیتهای فروش ویا فروشگاهها به مشتریان عرضه میشود، مشمول خدمات گارانتی خواهند بود. ارائه خدمات گارانتی منوط به احراز اصالت محصول در سیستم خدمات پس از فروش میباشد.

خریداران میتوانند برای اطمینان از اصالت محصول شماره سریال مندرج بر روی آنرا از سامانه خدمات پس از فروش استعلام نمایند. برای اطلاع از نحوه انجام این کار به دستورالعمل موجود در سایت شرکت ویا برچسب نصب شده برروی محصول مراجعه شود.

در دوره گارانتی یک نوبت سرویس نصب و راه اندازی رایگان برای گروه محصولات تابلو فرمان گیربکس و دو نوبت سرویس رایگان برای گروه محصولات تابلو فرمان گیرلس به مشتری ارائه خواهد شد. بدیهی است چنانچه در هنگام انجام سرویس، به دلیل آماده نبودن قطعات یا شرایط در عهده مشتری، تمام یا بخشی از عملیات راه اندازی صورت نپذیرد، نوبت سرویس مذکور برای مشتری منظور خواهد شد و بدیهی است در صورت تکرار درخواست سرویس، چنانچه تعداد سرویسهای رایگان خاتمه یافته باشد، سرویس جدید طبق تعرفه جاری سیستم خدمات پس از فروش خواهد بود. بهمین منظور به مشتری پیشنهاد میگردد چنانچه تمامی شرایط برای دریافت سرویس راه اندازی مهیا میباشد، اقدام به درخواست نماید.

دوره گارانتی هریک از محصولات مطابق زمان اعلام شده توسط شرکت بهنگام دریافت سفارش از مشتری می باشد.

پس از قطعی کردن سفارش چنانچه تا قبل از تحویل محصول به مشتری مدت زمان گارانتی محصول خریداری شده افزایش یابد، محاسبه زمان گارانتی بر مبنای زمان جدید صورت میگردد. تحت هیچ شرایطی کاهش زمان گارانتی به سفارشات قطعی شده تعلق نخواهد گرفت.

شروع گارانتی محصول از زمان فروش و خروج از انبار شرکت می باشد. ممکن است در موارد ذیل خریدار نهایی/بهره بردار قادر به بهره مندی از حداکثر زمان گارانتی مصوب نباشد:

- نمایندگی ها، عاملیتهای فروش، فروشگاهها و شرکتهای اقدام به خرید حجمی محصولات نموده و این امر موجب توقف محصول در انبار ایشان و سپری شده زمان گارانتی شود.

- نصب و راه اندازی محصول به دلیل مشکلات پروژه متوقف شده و یا با تاخیر انجام شود.

بمنظور رعایت حقوق خریدار نهایی/بهره بردار و استفاده بهتر از مزایای گارانتی، حداکثر تا ۶ ماه بعد از زمان خروج محصول از انبار شرکت - که بر روی محصولات درج شده است - این امکان وجود خواهد داشت تا با ارسال پیامک فعال سازی نسبت به بروز رسانی زمان گارانتی محصول اقدام نمود. بدیهی است در صورت عدم ارسال پیامک فعال سازی و یا ارسال آن خارج از زمان مقرر، زمان گارانتی مطابق قبل منظور خواهد شد.

چنانچه در هنگام ارسال پیامک فعال سازی در مهلت مقرر، سرویس خدمات راه اندازی توسط مشتری دریافت شده باشد، زمان گارانتی جدید از تاریخ دریافت اولین سرویس لحاظ خواهد شد.

دستورالعمل خدمات قبل، حین و پس از فروش

در مواردیکه مشتری در دوره گارانتی نسبت به راه اندازی محصول اقدام ننماید و یا پس از راه اندازی اقدام به بهره برداری ننماید، علیرغم عدم استفاده از خدمات گارانتی، مشمول دوره گارانتی نخواهد بود. در این حالت فقط حق استفاده از سرویسهای رایگان - که تعداد آن به نوع محصول خریداری شده ارتباط دارد- برای ایشان محفوظ خواهد بود.

اگر در فاصله زمانی بین خرید تا راه اندازی تغییری در استاندارد رخ دهد که امکان تحقق آن با محصول فعلی فراهم نباشد، چنانچه با تغییر در محصول - نرم افزاری یا سخت افزاری- امکان اصلاح وجود داشته باشد، مشتری ملزم به پرداخت هزینه های مرتبط با آن میباشد. در صورت امتناع مشتری از پرداخت هزینه های مذکور، شرکت در قبول یا رد درخواست مشتری و یا عودت محصول مختار خواهد بود.

ممکن است زمان گارانتی یا تعداد دفعات مجاز استفاده از خدمات گارانتی برای اجزای یک محصول متفاوت باشد. اگر تفکیک نشده باشد، ملاک عمل برای کلیه قطعات، زمان درج شده برای محصول میباشد. در غیر اینصورت ملاک عمل زمان گارانتی و تعداد خدمات گارانتی مجاز ذکر شده برای هر قطعه میباشد.

موارد ذیل منجر به لغو گارانتی محصولات خواهد شد:

- عدم احراز اصالت محصول به دلیل شناسایی نشدن یا مخدوش بودن یا عدم وجود شماره سریال محصول و یا قطعات آن که دارای کد ردیابی هستند و یا مشخصات محصول فعلی با مشخصات ثبت شده در سیستم شرکت. در صورت عدم شناسایی محصول، کلیه خدمات اعم از گارانتی یا خارج از گارانتی مشمول هزینه خواهد بود.
- عدم همخوانی نوع و کد ردیابی قطعات با مقادیر ثبت شده در سیستم خدمات پس از فروش
- دستکاری و تغییر مدارات داخلی چنانچه توسط کارشناسان خدمات پس از فروش شرکت صورت نگرفته باشد.
- مغایرت شرایط محیطی محل نصب با ویژگیهای محصول در صورتیکه در فرم سفارش به آن اشاره نشده باشد و یا نصب محصول در مکانی مغایر با الزامات استاندارد ملی مرتبط
- نصب و استفاده از محصول در پروژه ای با مشخصات متفاوت با آنچه در فرم سفارش ثبت شده است و یا مغایر با ویژگیهای محصول که به اطلاع مشتری رسیده است. مواردیکه محصول برای کاربری مغایر با استاندارد ملی مورد استفاده قرار گیرد، فاقد گارانتی و خدمات خواهد بود.

۱-۲- قطعات و لوازم جانبی

کلیه قطعات و لوازم جانبی خریداری شده از طریق شرکت، فروشگاه اینترنتی، نمایندگی ها، عاملیتهای فروش و یا فروشگاهها که با برند آریان آسانسور، آریان کنترل یا آریان پلاس عرضه شده مشمول خدمات گارانتی خواهند بود. ارائه خدمات گارانتی منوط به احراز اصالت آن از طریق پلاک شناسایی و یا برچسب پلمپ میباشد.

در مواردیکه مشتری پس از خرید تصمیم به تغییر یا اضافه کردن قطعه یا ویژگی محصول داشته باشد و قطعات مورد نیاز از طریق شرکت و یا فروشگاه اینترنتی تهیه شده باشد، ارائه خدمات گارانتی منوط به وجود و مخدوش نبودن برچسب پلمپ شرکت میباشد. در صورت تمایل مشتری خدمات نصب از نوبت سرویس رایگان ایشان - در صورت وجود- کسر خواهد شد. بدیهی است در سایر موارد -خارج از گارانتی و یا عدم وجود نوبت سرویس رایگان- این خدمات مشمول هزینه نصب و راه اندازی و ایاب ذهاب مطابق تعرفه شرکت خواهد بود.

دستورالعمل خدمات قبل، حین و پس از فروش

توجه داشته باشید که زمان گارانتی قطعات و ملزومات از محصول مجزا بوده و تابع سیاستهای شرکت در زمان فروش میباشد. ممکن است زمان گارانتی اجزای یک کالا و تعداد دفعات مجاز خدمات گارانتی آنها با یکدیگر متفاوت باشد. در این صورت هر جزء بصورت جداگانه گارانتی خواهد شد. کلیه قطعاتی که در زمان انجام سرویسهای گارانتی و یا خارج از آن توسط شرکت در اختیار مشتری قرار میگیرد، صرفنظر از وضعیت گارانتی محصول و بصورت مجزا مشمول گارانتی خواهند بود. پیشنهاد میگردد جهت استفاده از مزایای گارانتی، در صورت تهیه قطعات توسط مشتری، برچسب پلمپ آن توسط پرسنل خدمات پس از فروش شرکت باز شده و نصب توسط ایشان انجام پذیرد.

موارد ذیل منجر به لغو گارانتی لوازم جانبی/قطعات خواهد شد:

- عدم احراز اصالت به دلیل شناسایی نشدن یا مخدوش بودن شماره سریال یا برچسب پلمپ
- مغایرت در نحوه و مراحل نصب با دستورالعمل مصوب شرکت و یا خرابی ناشی از آن در زمانیکه نصب توسط مشتری صورت گرفته است و یا بر اثر قطعات تامین شده توسط ایشان رخ دهد.

۲- خدمات پشتیبانی (گارانتی-خارج از گارانتی)

۲-۱- خدمات نصب و راه اندازی، رفع خرابی

این سطح از خدمات در قالب سه سطح حضوری، تلفنی و اینترنتی به مشتریان ارائه خواهد شد. خدمات تلفنی و اینترنتی بصورت شبانه روزی و رایگان در اختیار مشتریان قرار خواهد گرفت. برای جلوگیری از اتلاف وقت مشتریان در استفاده از این خدمات رعایت موارد ذیل توصیه میگردد:

- شماره سریال و نقشه های فنی محصول در دسترس باشد.
- مشتری ابتدا مستندات فنی، راهنمای نصب و راه اندازی و پرسش و پاسخهای متداول را مطالعه کرده و در صورت عدم رفع مشکل، اقدام به دریافت خدمت نماید.
- تماس از محل پروژه صورت گیرد تا در صورت نیاز، امکان کنترل و تست موارد وجود داشته باشد.
- در صورت امکان، درخواست این خدمت تا قبل از ساعت ۲۲:۰۰ صورت پذیرد. بدیهی است در خارج از این ساعت با تاخیر همراه خواهد بود.
- چنانچه کارشناس خدمات تشخیص دهد که مشتری قادر به رفع خرابی یا انجام تنظیمات از طریق غیر حضوری نمیباشد، مشتری ملزم به دریافت خدمت حضوری و پرداخت هزینه های احتمالی خواهد بود.
- دریافت خدمات حضوری منوط به رزرو روز و ساعت، از طریق تماس با مرکز خدمات میباشد. ساعت تعیین شده جهت ارائه خدمات گارانتی یا خارج گارانتی بصورت تقریبی بوده و عواملی همچون ترافیک و طولانی شدن زمان خدمات قبلی ممکن است بر آن تاثیرگذار باشد.
- خدمات گارانتی یا خارج گارانتی غیر از ساعت اداری و خصوصاً در روزهای تعطیل فقط در موارد ذیل امکانپذیر میباشد:
 - محصولاتی که در فهرست پروژه های فورس مازور سامانه خدمات ثبت شده باشند، مشمول خدمات گارانتی در ساعات غیر کاری و روزهای تعطیل بوده و خدمات خارج از گارانتی با تعرفه نرمال انجام خواهند گرفت. منظور از فورس مازور پروژه های بیمارستانی، وزارتخانه ها، مراکز حساس دولتی، فرودگاهها و مراکز دفاعی و نظامی میباشند. این گروه از پروژه ها مشمول بند ۸ شرایط قبل و حین فروش میباشند.
 - مشتریانی که اشتراک VIP سامانه خدمات را خریداری کرده باشند، مشمول خدمات گارانتی در ساعات غیر کاری و روزهای تعطیل بوده و از خدمات خارج از گارانتی با تعرفه نرمال بهره مند خواهند شد.

دستورالعمل خدمات قبل، حین و پس از فروش

○ برای سایر مشتریان خدمات گارانتی در ساعات غیر کاری و روزهای تعطیل امکانپذیر نبوده و دریافت خدمات خارج از گارانتی در ساعات بین ۱۷-۲۲ مشمول ۳۰ درصد و برای ساعات خارج از آن و یا روزهای تعطیل، مشمول ۶۰ درصد افزایش قیمت خواهند شد. به مشتریان توصیه میگردد برای کاهش هزینه ها، زمانبندی درخواست سرویس را مدیریت کنند.

توجه داشته باشید که برای بهره مندی از خدمات گارانتی، علاوه بر اینکه محصول در زمان درخواست میبایست در بازه معتبر گارانتی باشد، نوع خدمت یا خرابی احتمالی نیز تعیین کننده میباشد. موارد ذیل مشمول گارانتی و یا خدمات رایگان نمی باشد:

- تعمیرات و خدمات بر روی محصول یا قطعات چنانچه توسط کارشناسان خدمات پس از فروش شرکت صورت نگرفته باشد.
- تعویض قطعات چنانچه فاقد گارانتی باشند و یا تاریخ گارانتی آن منقضی شده و یا توسط مشتری تامین شده است.
- صدمات فیزیکی ناشی از حمل و نقل، جابجایی و نصب
- خرابیهای ناشی از فیوزهای نامناسب و یا استفاده از رشته سیم بجای آنها
- خرابیهای ناشی از عدم تطابق سیم کشی یا اتصالات برقرار شده با نقشه های فنی
- خرابیها با منشاء بند ۳-۴ چنانچه راهکاری برای آن پیش بینی نشده باشد.
- سرویسهای مکمل و یا خرابیهای ناشی از عدم اتصال به سیستم ارت مناسب که توسط مراجع ذیصلاح قابل تأیید نباشد.
- خرابیهای ناشی از قوس الکتریکی ایجاد شده بهنگام جوشکاری
- خرابیها با منشاء بند ۴-۴ چنانچه راهکاری برای آن پیش بینی نشده باشد.
- خرابیهای ناشی از عدم رعایت دستورالعملهای نصب، راه اندازی و بهره برداری از محصولات در وضعیت نرمال، رویزیون و یا کارکرد در حالت

کارگاهی

- رفع ایرادات مربوط به مشتری که در چارچوب حوزه فعالیت شرکت نباشد.
- چنانچه مشتری از درخواست خدمات یا تعمیرات انصراف دهد، هزینه های احتمالی حمل و نقل و ایاب و ذهاب بر عهده ی ایشان می باشد.

تبصره ۱:

خدمات گارانتی و یا خارج از گارانتی فقط به شرکت یا فرد ذیصلاح که مسئولیت نصب، بهره برداری یا نگهداری از آسانسور را دارا می باشد، ارائه میگردد. در غیر اینصورت ارائه خدمات امکانپذیر نمی باشد. این شخص در طول مدت انجام خدمات، ملزم به حضور در محل بوده و صورتجلسه خدمات صورت گرفته را تأیید می نماید. عدم حضور ایشان منجر به لغو سرویس خدمات شده و مستلزم تعیین وقت مجدد جهت ارائه سرویس می باشد. بدیهی است در این حالت در صورت رایگان بودن سرویس، نوبت آن برای مشتری منظور و در غیر اینصورت هزینه های ایاب و ذهاب پرسنل پشتیبانی بحساب بدهکاری وی منظور خواهد شد.

۲-۲- خدمات پشتیبانی (تعمیرات)

۲-۲-۱- تشخیص منشاء خرابی و متعاقب آن گارانتی یا مشمول هزینه بودن تعمیرات آن بر عهده کارشناسان شرکت میباشد.

۲-۲-۲- در صورت عدم وجود سریال ردیابی اینورتر یا بردهای الکترونیک، کلیه هزینه های تعمیرات بر عهده مشتری میباشد.

دستورالعمل خدمات قبل، حین و پس از فروش

۲-۲-۳- نصب قطعه یدکی جایگزین قطعه معیوب برای جلوگیری از توقف کار آسانسور فقط برای پروژه های فورس ماژور و مشتریان VIP امکانپذیر میباشد. چنانچه در زمان مقرر - در سطح استان تهران و البرز حداکثر ۲ روز کاری و سایر استانها حداکثر ۵ روز کاری از لحظه بازکردن قطعه معیوب توسط سرویسکار یا نماینده شرکت- تعمیر قطعه صورت نگیرد، شرکت ملزم به تامین قطعه جایگزین خواهد بود. این قطعه تا زمان تعیین تکلیف قطعه مشتری بصورت امانت در اختیار ایشان قرار خواهد گرفت. این زمان حداکثر محدود به یکماه خواهد بود. بدیهی است در صورت بروز خرابی با منشاء مشتری، چنانچه خسارتی بر امانت شرکت وارد شود، مشتری ملزم به جبران آن میباشد. چنانچه مشتری از تسویه، تحویل یا عودت امانت شرکت امتناع بعمل آورد، مشمول ضوابط مشتریان بد حساب و در ادامه لیست سیاه مشتریان خواهد بود.

۲-۲-۴- در طول دوره گارانتی محصول، ماژول قدرت اینورتر فقط برای یکبار مشمول گارانتی تعویض خواهد بود.

۲-۲-۵- شرکت در انجام تعمیرات برای محصولات با کارکرد بالای ۱۰ سال مختار میباشد.

۳- گارانتی خدمات (سرویس/ تعمیرات)

خدمات نصب، راه اندازی، رفع خرابی و یا تعمیرات صورت گرفته، صرفنظر از وضعیت گارانتی محصول برای سه ماه از زمان انجام، گارانتی مجدد خواهند شد. در طی این مدت، بروز خرابی مشابه و یا خرابی جدید ناشی از عملکرد نادرست خدمات یا تعمیرات صورت گرفته بر عهده شرکت خواهد بود. بدیهی است استفاده از این امکان فقط در صورت شناسایی محصول و ثبت سوابق خدمت صورت گرفته در سامانه شرکت، امکانپذیر میباشد. لذا به مشتریان توصیه اکید میگردد در صورت دریافت سرویس، حتماً نسبت به دریافت نسخه چاپی یا فایل گزارش سرویس و استعمال آن از سامانه خدمات شرکت، اقدام نمایند. چنانچه سریال محصول در سامانه خدمات قابل شناسایی نباشد و یا محصول فاقد سریال باشد، استفاده از این مزیت برای مشتری امکانپذیر نخواهد بود.

۴- تمدید گارانتی

در صورت تمایل مشتریان، خرید بسته های افزایشی ۶ ماهه و یکساله گارانتی برای محصولات امکانپذیر می باشد. نرخ بسته متناسب با نوع محصول، سوابق خرابی، کیفیت نصب و راه اندازی و مدت زمان سپری شده از زمان نصب، متفاوت خواهد بود. بدیهی است شرکت در پذیرش یا رد درخواست تمدید گارانتی مختار خواهد بود.

۵- صورتحساب خدمات، تسویه مالی

۵-۱- در خصوص تعمیرات خارج از گارانتی، قبل از اقدام به تعمیر هزینه برآوردی قطعات و خدمات به ایشان اعلام شده و پس از تأیید مشتری اقدام به تعمیر خواهد شد. مهلت تأیید برآورد تعمیرات حداکثر یکروز کاری بوده و چنانچه بعد از گذشت این زمان تغییری در نرخ قطعات و خدمات ایجاد شود، مشتری ملزم به پرداخت مطابق صورتحساب جدید خواهد بود. بدیهی است تحویل قطعات منوط به تسویه مالی صورتحساب میباشد. در صورتیکه مشتری پس از تعمیر از ادامه کار منصرف شود و یا از تحویل کالای تعمیری امتناع کند، تحویل کالای امانی ایشان مستلزم تسویه خدمات صورت گرفته و هزینه های انبارداری خواهد بود.

۵-۲- صورتحساب خدمات توسط سرویسکار و در قالب گزارش سرویس در محل پروژه به مشتری ارائه میگردد. در صورت تمایل مشتری به اعلام هزینه خدمات قبل از انجام، در قالب پیش فاکتور قطعات/خدمات مبلغ برآوردی به ایشان اعلام خواهد شد و مبلغ قطعی منوط به انجام خدمات خواهد شد.

دستورالعمل خدمات قبل، حین و پس از فروش

۳-۵- مشتریان غیر اعتباری ملزم به تسویه صورتحساب بصورت موردی می باشند. در صورت عدم تسویه، نام ایشان در فهرست مشتریان بد حساب پشتیبانی قرار خواهد گرفت. چنانچه بعد از دو نوبت درخواست شرکت، اقدام به تسویه نگردد، نام پروژه در فهرست سیاه مشتریان قرار گرفته و این موضوع به اطلاع کارفرما/بهره بردار خواهد رسید. چنانچه بعد از دو نوبت درخواست دیگر شرکت، اقدام به تسویه نگردد، کلیه محصولات مرتبط با مشتری در فهرست سیاه بدهکاران پشتیبانی قرار گرفته و ممنوعیت برقراری سرویس گارانتی یا خارج گارانتی برای ایشان صادر میگردد. رونوشت این موضوع به اطلاع اتحادیه کشوری آسانسور و پله برقی ارسال خواهد شد. حداکثر مهلت قانونی اعتراض به صورتحساب صادر شده حداکثر ۷ روز میباشد. در غیر اینصورت این صورتحساب به بدهی قطعی مشتری تبدیل خواهد شد.

۴-۵- درخواستهای مشتریان برای قطع ارائه سرویس خدمات به محصول فقط در صورت ارائه دستور محاکم قضایی و یا ابلاغ اتحادیه کشوری آسانسور و پله برقی، امکانپذیر خواهد بود.

۶- تعهدات شرکت

۱-۶- شرکت در تمام مدت گارانتی و دوره تضمین خدمات ملزم به تامین قطعات یدکی مورد استفاده در محصول و یا نمونه مشابه آن - بنحویکه در الزامات ایمنی و عملکرد عادی سیستم اختلالی ایجاد نکند - می باشد. ممکن است در پایان این دوره به دلایلی از قبیل عدم توانایی در تامین قطعات یدکی و یا تغییر تکنولوژی ارائه خدمات با تاخیر یا دشواری همراه باشد. چنانچه به دلایل خارج از کنترل شرکت، امکان تامین کالای اصلی فراهم نباشد و ارزش کالای مشابه در دسترس، از ارزش کالای اصلی بیشتر باشد، مشتری ملزم به پرداخت تفاوت بها خواهد بود.

۲-۶- سرویسهای تکمیلی یا تعمیرات مجدد با منشاء ناشی از قصور شرکت، مشمول هیچگونه هزینه ای نخواهد شد.

۳-۶- شرکت ملزم به تهیه و بروز رسانی نرخ نامه خدمات و اطلاع رسانی آن به مشتریان میباشد.

۴-۶- در صورت درخواست مشتری برای اطلاع از منشاء خرابی، گزارش کتبی شرکت به ایشان ارائه خواهد شد. بدیهی است اظهار نظرات شفاهی پرسنل/نمایندگان، دیدگاه رسمی شرکت تلقی نشده و مورد تأیید نخواهد بود.

۵-۶- نمایندگان، عاملیتهای فروش و فروشگاهها ملزم به اطلاع رسانی شرایط فروش و گارانتی به خریدار نهایی ویا بهره بردار میباشد و قصور ایشان در اطلاع رسانی بر شرایط فروش و گارانتی شرکت موثر نخواهد بود.

۷- تعهدات مشتری

۱-۷- مشتری میبایست کلیه مقدمات جهت دسترسی ایمن پرسنل خدمات به محل نصب تابلو را فراهم نماید. پرسنل خدمات مجاز به ایستادن یا عبور از سقف کاذب، تخته بنایی و لبه پرتگاه یا بالا رفتن از نردبان، طناب یا نرده و سوار شدن بر بالابر وینچی، نمی باشند. در صورتیکه مدیریت پشتیبانی موارد ناایمن را تشخیص دهد، مجاز به لغو سرویس خدمات خواهد بود و کلیه مسئولیت و عواقب ناشی از آن بعهد مشتری میباشد.

۲-۷- ارائه هرگونه سرویس گارانتی یا خدمات، منوط به نصب تجهیزات ایمنی بویژه پاراشوت میباشد. در غیر اینصورت سرویس برقرار نخواهد شد.

۳-۷- مشتری موظف میباشد قبل از درخواست خدمات راه اندازی یا دوراندازی، کلیه اقدامات پیش نیاز -مطابق چک لیست- را انجام داده و سپس اقدام به درخواست نماید. در صورت مراجعه سرویسکار، چنانچه شرایط کار مهیا نباشد، نوبت آن سرویس برای مشتری منظور خواهد شد.

۴-۷- هرگونه هماهنگی با عوامل اجرایی و ستادی پشتیبانی بدون اطلاع و خارج از ضوابط شرکت ممنوع بوده و عواقب و خسارتهای احتمالی ناشی از آن بر عهده مشتری خواهد بود.

دستورالعمل خدمات قبل، حین و پس از فروش

۷-۵- اختلافات ناشی از مسائل مالی و حقوقی مشتری با کارفرما/بهره بردار به هیچ وجه متوجه شرکت نخواهد بود. در صورتیکه مشخص شود محصول سرقت شده یا راه اندازی و استفاده از آن منع قانونی داشته و این موضوع به اطلاع شرکت نرسیده است، کلیه مسئولیتها و عواقب آن متوجه مشتری خواهد بود.

۷-۶- مسئولیت کلیه هماهنگیهای لازم جهت اعزام نیرو و قطعات به پروژه های نظامی، مراکز امنیتی و بطور عموم مکانهایی که دسترسی عادی به آنها امکانپذیر نیست، بر عهده مشتری میباشد. در صورت تاخیر در زمانبندی و هماهنگی، مسئولیتی متوجه شرکت نخواهد بود.