

کد سند: ARI-WI-17-V2

تاریخ ویرایش: 1399/11/20

شماره صفحه: 1 از 6

شیوه نامه گارانتی (Service-Level Agreement)



تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
سمت: مدیر گارانتی نام و امضاء:	سمت: مدیر برنامه ریزی و توسعه سازمانی نام و امضاء:	سمت: مدیر عامل نام و امضاء:
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:

جدول تغییر سند

ردیف	شماره ویرایش	تاریخ ویرایش	شرح تغییرات
1	1	1399/11/20	اضافه شدن یک تبصره با موضوع چگونگی جبران خسارات وارده در زمان تعلیق و یا حوادث غیر مترقبه فعالیت شرکت
2	2	1400/06/28	اضافه شدن تکمیل تعهدات واحد خدمات در قبال مشتری
3	3	1400/08/01	تکمیل و اضافه شدن یک بند به خسارت توقف بیش از حد محصول جهت تعمیر

تذکرات مهم:



۱- این سند تحت پوشش مدیر برنامه ریزی و توسعه سازمانی می باشد.

۲- اسناد بدون مهر سبز «مدارک معتبر» فاقد اعتبار می باشند.

۳- کپی، تکثیر و یا تغییر آن به هر طریق و توسط هر فرد درون و برون سازمان مجاز نمی باشد.

۴- در موارد استناد به این سند توجه گردد که آخرین بازنگری انجام شده دارای اعتبار است و مسئولیت آن بر عهده استفاده کننده می باشد.

توجه: کلیه مدارک و دستورالعمل ها پس از تهیه تصویر، تحت کنترل نبوده و بمنظور مشاهده و دسترسی به

آخرین ویرایش به پرتال شرکت، بخش سیستم های مدیریت (ISO) مراجعه شود.

کد سند: ARI-WI-17-V2

تاریخ ویرایش: 1399/11/20

شماره صفحه: 2 از 6

شیوه نامه گارانتی (Service-Level Agreement)



فهرست مطالب

3	1- هدف
3	2- دامنه کاربرد
3	3- تعاریف و اصطلاحات
3	4- شرح عملیات
3	4-1 سطح خدمات
3	4-2 شرایط گارانتی
3	4-3 شرایط عمومی خدمات
5	4-4 هزینه های مربوط به جابجایی محصول
5	4-5 خسارت توقف بیش از حد محصول جهت تعمیر
5	4-6 نحوه اعلان فراخوان در صورت بروز عیب فراگیر (اپیدمیک) در محصولات
5	4-7 شرایط شخصی سازی دستگاه یا ارتقاء
6	4-8 شرایط تعویض و جبران خسارت
6	5- مسئولیت
6	6- مستندات مرتبط
6	7- ضوابط

کد سند: ARI-WI-17-V2

تاریخ ویرایش: 1399/11/20

شماره صفحه: 3 از 6

شیوه نامه گارانتی (Service-Level Agreement)



1- هدف

هدف از تدوین این توافقنامه سطح خدمت، تسهیل در ارائه خدمات و کاهش زمان انجام فرآیند برای کلیه خدمات گارانتی می باشد

2- دامنه کاربرد

این روش اجرایی برای کلیه خدمات گارانتی کاربرد دارد.

3- تعاریف و اصطلاحات

- 3-1 اموال مشتری: کلیه اموال مشتریان نزد واحد گارانتی شرکت الماس رایان ایرانیان شامل کلیه کالاها و قطعاتی که به منظور تعمیر خارج از گارانتی و یا استفاده از شرایط گارانتی به واحد گارانتی سپرده می شود
- 3-2 شرکت: شرکت الماس رایان ایرانیان
- 3-3 سایت: وب سایل شرکت الماس رایان ایرانیان www.almasiran.ir

4- شرح عملیات

4-1 سطح خدمات

- به طور کلی، تمامی کالاهایی که اعتبار دوره گارانتی آنها منقضی نشده باشد و به علت عدم رعایت شرایط گارانتی توسط مشتری، ضمانت نامه آنها ابطال نشده باشد، به ترتیب در سطوح زیر شامل ارائه خدمات رایگان گارانتی خواهند شد:
- 4-1-1 سطح 1: کالای پذیرش شده تست می شود تا صحت ادعای مشتری مبنی بر نقص در عملکرد محصول مشخص شود.
 - 4-1-2 سطح 2: پس از رویت نقص در عملکرد محصول، عملیات لازم جهت برطرف سازی نواقص در عملکرد محصول اقدام صورت می پذیرد.
 - 4-1-3 سطح 3: در صورتیکه به هر دلیلی رفع نواقص موجود در عملکرد محصول امکان پذیر نباشد، کالا با کالای مشابه و یا همرده تعویض می شود.
 - 4-1-4 سطح 4: در صورتیکه کالای مشابه یا همرده موجود نباشد و یا به هر دلیلی امکان تعویض کالا وجود نداشته باشد، وجه کالا به مشتری پرداخت خواهد شد/

4-2 شرایط گارانتی

شرایط گارانتی کالاها شامل دستورالعملهایی است که توسط کارخانه سازنده محصول در مورد نحوه استفاده صحیح از آن کالا ارائه شده است که عدم رعایت صحیح آن موارد به صورت آنی و یا به مرور زمان موجب ایجاد نقص در عملکرد محصول خواهد شد. لذا شرایط گارانتی محصولات به صورت چکیده در کارت گارانتی و با جزئیات کامل و به تفکیک محصولات در سایت شرکت برای رویت عموم قرار داده شده است.

4-3 شرایط عمومی خدمات

- 4-4-1 مراکز خدمات پس از فروش موظف به پذیرش کلیه کالاهای تحت ضمانت الماس رایان ایرانیان می باشند.

کد سند: ARI-WI-17-V2

تاریخ ویرایش: 1399/11/20

شماره صفحه: 4 از 6

شیوه نامه گارانتی

(Service-Level Agreement)



- 4-4-2 مراکز خدمات پس از فروش موظف به ثبت دقیق مشکل فنی اظهار شده توسط مشتری ، متعلقات و عیوب ظاهری دستگاه و تحویل برگه رسید پذیرش به مشتری می باشند.
- 4-4-3 مشتری موظف است موارد ثبت شده در برگه رسید کالا را مطالعه و تایید نماید. (هیچ عنوان رسید المثنی برای مشتری صادر نمی گردد)
- 4-4-4 پذیرش کالا به معنای قبول شرایط گارانتی کالا نیست و طی مراحل تعمیر ، خرابی منجر به ابطال ضمانت نامه متعاقبا توسط کارشناسان فنی به مشتری اعلام خواهد شد.
- 4-4-5 مراکز خدمات گس از فروش تعهدی نسبت به حفظ اطلاعات شخصی مشتری در مراحل تعمیر ندارند و در صورت نیاز مشتری به پشتیبان گیری و یا بازیابی اطلاعات ، هزینه آن جداگانه از مشتری اخذ خواهد شد.
- 4-4-6 مراکز خدمات پس از فروش موظف به حفظ محرمانگی اطلاعات شخصی مشتری هستند و عواقب ناشی از انتشار اطلاعات مشتری بر عهده مدیریت مرکز خدمات خاطی خواهد بود.
- 4-4-7 خدمات تعمیرات کالاهای بدون گارانتی برای انواع لپ تاپ ، مادربرد و هارددیسک انجام می شود و تحویل قطعه خارج از گارانتی به مراکز خدمات پس از فروش ، به منزله تقبل هزینه تعمیرات است و مشتری متعهد به پرداخت آن می باشد.
- 4-4-8 تعمیرات کلیه کالاهای بدون گارانتی تا مبلغ 5.000.000 ریال بدون هماهنگی با مشتری انجام خواهد شد و در صورت انصراف مشتری از تعمیر مطابق با تعرفه اتحادیه هزینه عیب یابی و باز و بست کالا از مشتری اخذ خواهد شد .
- 4-4-9 کلیه دستگاههایی که خرابی آنها ناشی از نفوذ مایعات داخل دستگاه بوده و یا در اثر ضربه هرچند کوچک دچار مشکل شده اند و یا دچار مشکل سوختگی برد می شوند ، در هر یک از مراحل تعمیر احتمال بروز خاموشی کامل دستگاه و یا تغییر شکل ایراد فنی وجود دارد که در این صورت مسئولیتی متوجه شرکت نخواهد بود .
- 4-4-10 در پاره ای موارد با توجه به استهلاک دستگاهها و یا وجود شکستگی های داخلی ، پس از باز شدن دستگاه امکان بستن آن به شکل اولیه وجود ندارد و این مهم تنها پس از تعویض قطعات شکسته میسر می گردد . بدیهی است شرکت مسئولیتی در قبال این کالاها به عهده نمی گیرد .
- 4-4-11 کلیه قطعات و خدمات ارائه شده به کالاهای بدون گارانتی، مشمول شش ماه ضمانت کارکرد تعمیرات انجام شده خواهند بود.
- 4-4-12 عواقب ناشی از حمل و نقل کالا قبل از تحویل به مراکز خدمات گس از فروش و بعد از دریافت آن به عهده مشتری خواهد بود.
- 4-4-13 مراکز خدمات موظف هستند پس از آماده شدن کالا اطلاع رسانی لازم و پیگیری لازم را جهت تسریع تحویل کالا به مشتری انجام دهند .
- 4-4-14 مشتری موظف است در هنگام دریافت کالا سلامت فیزیکی و فنی کالا را بررسی و به صورت مکتوب بر روی رسید پذیرش کالا اخذ تایید نماید.
- 4-4-15 چنانچه به کالای تحویل داده شده توسط مشتری به هر دلیلی صدمه ای (توسط واحد گارانتی) وارد شود، پس از اطلاع رسانی به مشتری، رضایت کامل وی درخصوص صدمه به وجود آمده جلب می شود و اقدامات لازم جهت تعمیر کامل و یا جایگزین کردن با کالاهای سالم و نو صورت می گیرد.
- 4-4-16 مدت زمان تحویل کالا به مشتری یک ماه است.
- 4-4-17 در صورت بروز ایراد ذاتی در 24 ساعت اول خرید کالا با کالای نو تعویض می شود و یا در صورت نبود کالای جایگزین مبلغ کالا به مشتری عودت خواهد شد.
- 4-4-18 در صورت بروز ایرادات ذاتی در 3 ماه اول خرید کالا با کالای نو تعویض خواهد شد.
- 4-4-19 در مواقعی که یک ایراد پس از 2 بار تعمیر رفع نشود ، کالا با کالای سالم و مشابه تعویض می شود.
- 4-4-20 در صورتی که ایراد بوجود آمده در قطعات مصرفی دستگاه ناشی از عیب موجود در محصول یا قطعه باشد ، خسارت لوازم مصرفی آسیب دیده به مشتری پرداخت خواهد شد.

کد سند: ARI-WI-17-V2	شیوه نامه گارانتی (Service-Level Agreement)	 الماس رایان ایرانیان ALMAS RAYAN IRANIAN
تاریخ ویرایش: 1399/11/20		
شماره صفحه: 5 از 6		

4-4-21 در شرایط فورس ماژور و غیر قابل پیش بینی که انجام تعهدات گارانتی ناممکن شده و ارائه خدمات به حالت تعلیق در می آید، مدت تعلیق به دوره ضمانت و گارانتی کالاها اضافه می شود.

4-4 هزینه های مربوط به جابجایی محصول

- 4-4-1 در صورتیکه در شهر محل اقامت مشتری مرکز خدمات پس از فروش وجود داشته باشد وظیفه تحویل کالا به مرکز خدمات و دریافت آن از مرکز خدمات بر عهده مشتری است.
- 4-4-2 در صورتیکه در شهر محل اقامت مشتری، مرکز خدمات پس از فروش وجود نداشته باشد و کالا به صورت غیرحضوری تحویل مراکز خدمات پس از فروش شود، یک طرف هزینه ارسال یا دریافت کالا از شهر محل اقامت مشتری تا مرکز خدمات یا بالعکس با مشتری و طرف دیگر توسط شرکت پرداخت خواهد شد.
- 4-4-3 هزینه ارسال و دریافت کالاها از محل مراکز خدمات پس از فروش به دفتر مرکزی خدمات پس از فروش و بالعکس توسط شرکت پرداخت می شود.
- 4-4-4 در مواردی که برای ارائه خدمات نیاز به اعزام کارشناس به محل مشتری وجود دارد، هزینه ایاب و ذهاب کارشناس توسط مشتری پرداخت می شود.

4-5 خسارت توقف بیش از حد محصول جهت تعمیر

- 4-5-1 چنانچه تحویل کالا به مشتری بیشتر از یک ماه طول کشید، به ازای هر روز تاخیر 4 روز به مدت گارانتی اضافه و یا دستگاهی با مشخصات پایین تر از دستگاه مشتری به عنوان دستگاه امانی جایگزین تا زمان تعمیر در اختیار مشتری قرار می گیرد.

4-6 نحوه اعلان فراخوان در صورت بروز عیب فراگیر (اپیدمیک) در محصولات

معمولا در صورتیکه مشکلی بر روی یک مدل خاص مشخص شود، شرکت سازنده موظف است در سایت رسمی خود مشکل دستگاه را اعلام کرده و فراخوان نماید و چنانچه مشکل در سایت درج نشود شرکت الماس رایان ایرانیان مسئولیتی از این بابت نداشته و تابع قوانین و مقررات شرکت سازنده خواهد بود و اعلام نظر سایر کارشناسان در این حوزه به هیچ عنوان ملاک و مبنایی نخواهد داشت و شرکت الماس رایان ایرانیان با توجه به روالهای گارانتی خود عمل می کند.

همانطور که توضیح داده شد در صورت درج در سایت شرکت سازنده، شرکت الماس رایان ایرانیان نیز از طریق وب سایت و شبکه های اجتماعی خود، اقدام به اعلان فراخوان مراجعه به مراکز خدمات شرکت در سراسر کشور می دهد. چنانچه شرکت نماینده رسمی شرکت سازنده باشد ملزم به رفع مشکل در اسرع وقت خواهد بود و در غیر اینصورت با توجه به ارائه خدمات گارانتی رسمی در کشورهای همجوار، دستگاه یا قطعه فوق به هزینه شرکت به کشور دارای گارانتی رسمی عودت داده خواهد شد. لذا در اینصورت زمان دریافت دستگاه و یا قطعه فوق کاملا به گارانتی رسمی کشور مبدا و سیاست های شرکت سازنده بستگی داشته و شرکت مسئولیتی از بابت ارائه دستگاه امانی یا جایگزین به مشتری نخواهد داشت و به محض رسیدن دستگاه از کشور فوق به مشتری اطلاع و دستگاه تحویل داده خواهد شد.

4-7 شرایط شخصی سازی دستگاه یا ارتقاء

- 4-7-1 شرایط ارتقاء رم و هارد انواع Laptop، All in One، NUC و Case در مراکز خدمات پس از فروش فراهم می باشد.
- 4-7-2 قطعه جایگزین حتما باید نو و دارای گارانتی معتبر باشد و تاریخ گارانتی آن کمتر از تاریخ کالا نباشد و سازگاری آن با کالای مربوطه حتما مورد بررسی قرار گرفته باشد و به تایید شرکت رسیده باشد.

کد سند: ARI-WI-17-V2

تاریخ ویرایش: 1399/11/20

شماره صفحه: 6 از 6

شیوه نامه گارانتی (Service-Level Agreement)



4-8 شرایط تعویض و جبران خسارت

- 4-8-1 در صورتی که کالای گارانتی دار قابل تعمیر نباشد ، با کالای سالم و مشابه تعویض می شود .
- 4-8-2 در صورتیکه کالای تعویضی با کالای مشتری اختلاف قیمت داشته باشد ، مبلغ پرداختی و یا دریافتی احتمالی محاسبه و به مشتری اعلام خواهد شد.
- 4-8-3 در صورتی که به هر دلیلی امکان ارائه کالای جایگزین وجود نداشته باشد ، مبلغ کالا بر اساس نرخ بازار به مشتری پرداخت خواهد شد.

تبصره: در صورت ایراد مشخص روی یک مدل خاص، با توجه به اینکه دستگاههای امانی شرکت محدود هستند لذا در صورت امکان به مشتری دستگاه امانی تحویل داده خواهد شد و در غیر اینصورت شرکت ملزم به ارائه دستگاه امانی به مشتری نخواهد بود و مشتری باید تا رسیدن دستگاه و رفع مشکل آن، منتظر تحویل دستگاه بماند.

5- مسئولیت

مسئولیت اجرای دقیق این روش اجرایی برعهده مدیر گارانتی می باشد

6- مستندات مرتبط

ندارد

7- ضمائم

ندارد