

صفحه ۱ از 8
شماره بازنگری

شیوه نامه خدمات پس از فروش

 digikalaservice

 digikalaservice

هدف

هدف از تدوین این ضوابط، تعیین حداقل سطح کمی و کیفی واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آنهاد راستای اجرای قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان و آئین نامه اجرائی آن به جهت ارائه خدمات پس از فروش مناسب می باشد تا رضایت مشتریان در این بخش به نحو مطلوب حاصل گردد.

سازمان خدمات پس از فروش

سازمان خدمات پس از فروش به واحدی اطلاق می گردد که دارای دو فرآیند اصلی می باشد:

واحد خدمات

واحد قطعات

به این ترتیب سازمانی که فاقد یکی از آن واحدهای اشاره شده باشد، به نام خود شناخته می شود. به طور مثال واحدهایی که فاقد فرآیندهای قطعاتی هستند بنام واحدهای خدمات شناخته شده و نباید از نام خدمات پس از فروش از آن استفاده کنند. به این ترتیب سازمانی که بتواند تمامی نیازهای مشتریان را از لحاظ فنی و قطعاتی تامین کند بعنوان واحدهای خدمات پس از فروش شناخته می شود.

واحد خدمات

مدیریت خدمات شامل فعالیت های اصلی زیر می باشد:

شبکه نمایندگی ها

واحد وارانتهی (گارانتی)

واحد پشتیبانی فنی

واحد آموزش فنی

تعمیرگاه های مرکزی

و احیاناً واحدهای امدادی و خدمات ویژه

واحد قطعات

واحد مدیریت قطعات یکی از واحدهایی است که در کنار واحد خدمات به انجام فعالیت می پردازد. فرآیندهای اصلی این واحد به شرح زیر است:

۱. فروش نمایندگی ها: در حالت گسترده تر واحد فروش اقلام جانبی نیز به آن اضافه می شود. وظیفه اصلی این واحد فروش قطعات در دو نوع وارانتهی (گارانتی) و آزاد به مشتریان و نمایندگی ها می باشد. از شاخص های اصلی این واحد میزان فروش هر نمایندگی در مقایسه های ماهانه و تجمیعی با بقیه نمایندگان می باشد.

۲. سفارش گذاری: شناسایی تامین کنندگان، مذاکره و عقد قرارداد، سفارش گذاری، تعیین نقطه سفارش، زمان سفارش گذاری، میزان سفارش و مواردی مانند آن از جمله فعالیت های این فرآیند می باشد.

۳. **لجستیک و بازرگانی:** فعالیت‌هایی که مربوط به امور گمرگی و حمل و ثبت سفارش از فعالیت‌های اصلی آن بوده که بنا به ابعاد سازمانی می‌تواند با بند دوم نیز تشکیل یک واحد سازمانی داده یا مجزا عمل نماید.
۴. **انبارش:** حفظ و نگهداری درست قطعات انبارش شده که جزو اموال و دارایی‌های سازمان‌ها می‌باشد از وظایف این واحد می‌باشد. ولی از آنجایی که برخی از سازمان‌های اعتقاد دارند که ورود و خروج کالاها نباید در انحصار یک واحد سازمانی باشد، لذا ترجیح بر این است که سیستم انبار بجای قرارگیری در واحد خدمات پس از فروش، توسط واحدهای مالی و یا مدیریت ارشد کنترل و نظارت گردد.

انتخاب، توسعه و نظارت بر عملکرد نمایندگان

- ظرفیت سنجی مناطق کشوری
- شناسایی کاندیداهای اخذ نمایندگی
- تدوین شاخص‌های ارزیابی انتخاب نمایندگی
- انتخاب نمایندگی و عقد قرارداد
- نظارت بر عملکرد نمایندگی‌ها و شاخص‌های عملیاتی
- پیگیری امور مشتریان و بررسی شاخص‌های رضایتمندی مشتریان به تفکیک هر نماینده

نظارت بر عملکرد وارانتهی و گارانتی نمایندگی‌ها

- تهیه و تدوین خط مشی وارانتهی (گارانتی) که حقوق مشتریان و شرایط ابطال وارانتهی (گارانتی) در آن دیده می‌شود.
- تهیه و تدوین دستورالعمل وارانتهی که در آن فرآیند اجرایی عملیات ارایه خدمات وارانتهی (گارانتی) به مشتریان توسط سازمان مرکزی و نمایندگی‌ها در آن دیده می‌شود.
- نظارت بر عملکرد نمایندگی‌ها در ارایه خدمات وارانتهی (گارانتی) به مشتریان از طریق بررسی شاخص‌های مرتبط مانند تعداد تعویض، هزینه متوسط هر کالای سرویس شده، هزینه متوسط هر کالای فروخته شده، نسبت قطعات به اجرت
- تعیین نرخ اجرت سالانه و ابلاغ آن به نمایندگی‌ها
- نظارت بر فرآیند داغی‌ها و روش‌های امحا و معدوم سازی آنها

پشتیبانی فنی

یکی از وظایف اصلی واحدهای خدمات پس از فروش ارایه مشاوره‌های فنی به مشتریان و نمایندگی در هر دو سو می‌باشد. این واحد وظیفه دارد نیازهای فنی مشتریان را شناسایی و راهکارهای لازم برای پاسخگویی به این سوالات تدوین نماید مانند: پیامک‌های فنی، کتابچه‌های راهنما، کتابچه‌های تعمیراتی، محتوای فنی در وبسایت و غیره

آموزش فنی

سازمان‌ها بنا به ابعاد خود یا به ایجاد این واحد اقدام نموده یا با واحدهای پشتیبانی فنی و وارانتهی (گارانتی) ادغام می‌کنند. وظیفه اصلی این واحد انتقال دانش فنی از واحدهای فنی سازمان و تبدیل آن به زبان قابل فهم به نمایندگی‌ها و یا مشتریان می‌باشد. شرح وظایف آن نیز به شرح زیر است:

- تدوین نیازمندی آموزشی

- طراحی مواد آموزشی

- تدوین برنامه آموزشی

- نظارت دانش فنی پرسنل نمایندگی‌ها و انجام آزمون فنی در صورت نیاز

- ارایه آموزش‌های فنی و همچنین آموزش‌های در حین کار

سیستم کارت گارانتی شامل:

- صدور کارت گارانتی برای دستگاهها و امکان تخصیص بارکد آنها بر اساس انواع گارانتی قابل تعریف به همراه پارامترهایی همچون طول

دوره گارانتی، طول دوره تعویض و طول دوره تعمیر بر اساس تعداد روز یا کارکرد دستگاه، ثبت شماره سریال دستگاه و سریال قطعات پر

اهمیت و نیز تعیین درصد پرداخت توسط مشتریان در گارانتی‌های خاص.

- صدور کارت گارانتی از طریق زیر سیستم‌های انبار، فروش و همچنین صدور کارت گارانتی بر اساس اطلاعات دریافت از اکسل.

- صدور کارت گارانتی دسته ای بصورت همزمان و سریال.

- تخصیص قطعات و خدمات خاص با شرایط ویژه برای گارانتی و ثبت اسناد و مدارک

- شرایط گارانتی

موارد ابطال گارانتی:

۱. بروز هرگونه اشکال فنی ناشی از ضربه، شکستگی، نفوذ آب، مواد شیمیایی، آتش، نوسانات برق، گرد و غبار شدید، هرگونه دستکاری و تعمیر غیر اصولی توسط افراد متفرقه.

۲. هر نوع دستکاری، خدشه یا کنده شدن شماره سریال و شماره IMEI (بصورت فیزیکی و یا نرم افزاری)، بطوری که مشخصات گوشی غیر قابل شناسایی باشد، همراه با عدم تطبیق شماره سریال گوشی با شماره مندرج در ضمانت نامه.

۳. نصب نرم افزارهای راه انداز سیستم غیر اورجینال، برنامه های کاربردی، آلودگی به ویروس و Jailbreak/Root که موجب اختلال در کار گوشی گردد.

۴. هرگونه تغییر در قطعات سخت افزاری و استفاده از آداپتور و کابل های متفرقه

۵. تعمیرات در خارج از نمایندگی رسمی پشتیبان

موارد خارج از تعهدات شرکت:

۱. استفاده غیراصولی از دستگاه و عمل نکردن به استانداردهای تعیین شده و دستور العملهای ذکر شده در دفترچه راهنما و مذکور در سایت شرکت.

۲. ایجاد لکه های سفید، مشکی و یا روشن و خطوط افقی و یا عمودی بر روی صفحه نمایش.

۳. بازیابی رمز عبور Apple ID / Google ID

۴. کارت گارانتی بدون هولوگرام شرکت.
۵. کاهش ظرفیت باتری بر اثر استهلاک طبیعی، و یا عدم رعایت دستورالعمل های ارائه شده توسط کارخانه سازنده به عنوان خرابی باتری تلقی نمیشود.
۶. مخدوش شدن یا از بین رفتن اطلاعات موجود بر روی دستگاه در فرایند تعمیرات.
۷. هرگونه نصب برنامه پس از برطرف شدن مشکل سخت افزاری شامل هزینه می باشد.
۸. هرگونه عملیات نرم افزاری شامل ریکاوری، نصب برنامه ها و شامل هزینه خواهد بود.

تعهدات شرکت:

۱. دیجی کالا موظف به عودت مبلغ مشتری در صورت بروز ایرادات ذاتی (ایراد سخت افزاری که کاربر در ایجاد آن نقشی نداشته باشد) در ۲۴ ساعت اول است.
۲. دیجی کالا خود را موظف به ارائه فاکتور مکتوب رسمی با ذکر جزئیات بابت هر سرویس می داند.
۳. در صورتی که دستگاهی بعد از دوبار تعمیر با ایراد یکسان مشکلس برطرف نشد ، دستگاه تعویض یا به قیمت روز مرجوع وجه می شود.
۴. دیجی کالا موظف است حداکثر طی یکماه از زمان پذیرش دستگاه به مشتری سرویس تعمیر بدهد و به ازای هر روزی که به این مدت اضافه شود، چهار روز به مدت گارانتی دستگاه افزوده می شود.
۵. اگر حین تعمیرات به دستگاه آسیبی وارد شود، دیجی کالا متعهد به جبران خسارت است، دستگاه تعویض یا به قیمت روز مرجوع وجه می شود.
۶. اگر در سه ماه اول بعد از فعالسازی ایراد ذاتی در دستگاه مشاهده شود، دیجی کالا موظف به تعویض دستگاه یا مرجوع وجه به قیمت روز است.
۷. تعمیرات و تعویض قطعات انجام شده کیس های خارج گارانتی توسط دیجی کالا به مدت ۶ ماه گارانتی می شود (همان قطعه و همان تعمیر) و در فاکتور صادر شده نیز به اطلاع مشتری رسانده می شود.
۸. اگر به هر دلیلی دیجی کالا مدتی تعلیق شود، به ازای هر یک روز تعلیق، یک روز به مدت گارانتی دستگاه افزوده می شود.
۹. اگر دستگاه به هر دلیل قابل تعمیر نباشد، دیجی کالا موظف به تعویض آن با یک دستگاه سالم یا مرجوع وجه به قیمت روز است.
۱۰. ارسال و دریافت دستگاه جهت سرویس گارانتی رایگان است.
۱۱. دیجی کالا متعهد است هر زمان متوجه ایراد همه گیر در یک دستگاه شود، نسبت به فراخوان جمع آوری (از طریق پیامک و تماس) و سرویس دهی رایگان به مشتریان اقدام نماید.
۱۲. اعلام حدود هزینه ها قبل از آغاز تعمیرات، چه در زمان گارانتی و چه خارج از آن، از شرح وظایف اصلی دیجی کالا در سرتاسر کشور است.
۱۳. دیجی کالا موظف است شیوه نامه خدمات دیجی کالا را به کلیه شعب و نمایندگی ها ابلاغ و بر اجرای آن نظارت کند.
۱۴. چنانچه به هر دلیلی زمان انتظار برای تعمیر بیش از ۳ روز کاری به طول بینجامد، با اعلام نیاز از سوی مشتری، دیجی کالا یک دستگاه به صورت امانی در اختیار مشترک خود قرار می دهد.

۱۵. دیجی کالا خود را موظف به ارائه ضمانت قطعات مصرفی در صورتی که ایراد به وجود آمده ناشی از عیب موجود در محصول یا قطعه باشد، می داند.
۱۶. در شرایط فورس ماژور و بروز شرایط قهری و وقوع رویدادهای غیرمترقبه از قبیل: جنگ (اعم از اعلام شده یا نشده)، شورش، انقلاب و اعتصابات عمومی و سراسری، شیوع بیماری‌های مسری و واگیردار، زلزله، سیل و طغیان غیرعادی رودخانه‌ها، خشکسالی‌های بی‌سابقه و آتش‌سوزی‌های دامنه‌دار؛ ایفای تعهدات ذکر شده امکان‌پذیر نبوده و مسئولیت دیجی‌کالا سرویس تا مرتفع شدن مانع، به حالت تعلیق درخواهد آمد. لذا عدم انجام تعهدات در مدت فورس ماژور نقض تعهد تلقی نخواهد شد، در ازای هر روز که با دلایل فوق محصول در شرکت موجود و خدمات دریافت نکرده است به دوره گارانتی مشتری اضافه می‌گردد.
۱۷. دیجی کالا ملزم به استفاده از یک سامانه مکانیزه جهت اعلام پایان تعمیرات به مشتری می‌باشد.
۱۸. دیجی کالا و نمایندگی‌های آن ملزم به ارائه خدمات به محصولات مشابه می‌باشد.
۱۹. دیجی کالا ملزم به ارائه خدمات آموزشی مرتبط با فعالیت شرکت به پرسنل دفتر مرکزی و نمایندگی‌ها می‌باشد.
۲۰. دیجی کالا ملزم به اطلاع رسانی به مشتریان از طرق مختلف در خصوص چگونگی ثبت شکایات می‌باشد و همچنین شکایات طی فرایند مشخص رسیدگی می‌گردد.
۲۱. دیجی کالا ملزم به استفاده از یک سامانه مکانیزه جهت ارتباط با مشتریان نمایندگی‌ها می‌باشد.

نمونه کارت گارانتی


۱۸ ماه گارانتی

گارانتی بدون هولوگرام اعتبار ندارد.

شماره سریال: IME12

کشور سازنده:

سال ساخت:

شماره سریال: IME11

مدل:

کد فعال‌سازی:

شرکت نوآوران فن آوازه | شماره ثبت: ۴۳۳۸۴۵

شرایط گارانتی:

- مدت زمان گارانتی ۱۸ ماه از زمان فعال‌سازی دستگاه است.
- تعویض قطعه و محصول مطابق قوانین جاری کشور اجرا می‌شود.
- تضمین ارائه خدمات و قطعات محصولات به مدت ۱۰ سال از آخرین تولید.

موارد ابطال گارانتی:

- روت کردن و آتلک کردن نرم‌افزار اصلی و تغییر شناسه دستگاه.
- تعمیر دستگاه در خارج از مراکز رسمی.
- هرگونه ایراد فیزیکی، آسیب ناشی از نوسانات ولتاژ و عدم استفاده مناسب توسط مصرف‌کننده.
- نقوذ مایعات به درون دستگاه.

جهت اطلاع از شرایط گارانتی و پشتیبانی محصول به www.digikala.com مراجعه نمایید.

مرکز خدمات گارانتی دیجی‌کالا: ۰۲۱-۶۱۹۳۰۰۱۰

آدرس دفتر مرکزی: تهران، خیابان مطهری، خیابان میرعماد، کوچه علی‌پیمانی (پارک هم)، پلاک ۱۱، طبقه اول واحد ۱۰۱ | آدرس شعب در وبسایت دیجی‌کالا در دسترس است



طریقه فعالسازی

قبل از خرید، گوشی را استعلام اصالت کنید.

در کمتر از یک دقیقه گوشی قانونی را تشخیص بدهید.

۱. با گوشی و سیم کارت دلخواه، *۷۷۷۷*۱# را شماره گیری کنید.

۲. شناسه (IMEI) دستگاه را به صورت یک عدد ۱۵ رقمی از روی جعبه وارد نمائید.

۳. در پیامک دریافتی از همتا (Hamta) به کلمات زیر دقت کنید:

الف) قانونی بودن

ب) برند و مدل گوشی

ج) نام شرکت وارد کننده

۴. گوشی را روشن کرده و *#۰۶#* را شماره گیری کنید:

شناسه (IMEI) نشان داده شده باید با شناسه (IMEI) روی جعبه دقیقاً یکسان باشد.

* برند و مدل ذکر شده در پیامک همتا حتماً باید با مشخصات ظاهری گوشی و همچنین جعبه یکسان باشد.

طریقه فعالسازی

دستگاهی که فعالسازی نکرده باشید، به زودی قطع می شود.

۱. با گوشی و سیم کارت دلخواه، *۷۷۷۷*۲# را شماره گیری کنید.

۲. یکی از شناسه های (IMEI) دستگاه را به صورت یک عدد ۱۵ رقمی وارد نمائید.

۳. شماره سیم کارت خودتان که از گوشی استفاده خواهد کرد را وارد نمائید.

۴. کد فعالسازی ۶ رقمی روی جعبه یا کارت گارانتی را وارد نمائید.

۵. اطلاعات نشان داده شده را مشاهده و در صورت صحیح بودن، عدد ۱ را ارسال نمائید.

* در صورتی که کد فعالسازی بر روی جعبه یا کارت گارانتی وجود نداشت، گوشی را نخرید.

* اگر گوشی را بدون کد فعالسازی بخرید، پس از چند روز قطع خواهد شد.

گام های ارائه خدمات پس از فروش

۱. برقراری ارتباط با واحد خدمات پس از فروش از طریق شبکه های ارتباطی و اعلام مشکل تلفن همراه

۲. کنترل ظاهری کالای ارائه شده مشتری

۳. ثبت اطلاعات در سامانه خدمات پس از فروش در صورت پذیرش دستگاه
۴. بررسی وضعیت گارانتی دستگاه
۵. تکمیل فرم اظهارنامه پذیرش دستگاه توسط مشتری
۶. ارائه یک نسخه فرم رسید پذیرش دستگاه معیوب به مشتری و دریافت کارت ضمانت و دستگاه توسط واحد پذیرش
۷. بررسی کارشناسی و اعلام نظر تا حداکثر ۴۸ ساعت کاری پس از دریافت مدارک و مستندات مربوطه و تکمیل فرم اظهارنامه پذیرش
۸. اعلام هزینه تعمیرات به مشتری در موارد خارج از گارانتی و اخذ موافقت جهت تعمیر دستگاه
۹. اعلام نتیجه نهایی به مشتری حداکثر ۷ روز کاری از تاریخ پذیرش
۱۰. اطلاع رسانی پایان فرآیند تعمیر به مشتری از طریق پیامک و یا تماس تلفنی
۱۱. ترخیص حضوری یا غیرحضوری کالا بنا بر توافق صورت گرفته با مشتری
۱۲. پس از اتمام فرآیند واحد امور مشتریان نسبت به تکمیل فرم نظرسنجی از مشتریان اقدام می نماید.