

دستورالعمل رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

۱- مصرف کننده با مراجعه به نماینده فروش و سایت www.foumantyre.com بعد از مطالعه دقیق آیین نامه خدمات پس از فروش، فرم اعلام خسارت تایر را دانلود و تکمیل نموده سپس عکس ها و مدارک مورد نیاز را ضمیمه کرده و آنها را به آدرس ایمیل claims@foumantyre.com ارسال می نماید.

۲- شرکت پخش کاسپین - نماینده رسمی شرکت پیرلی ایتالیا در ایران پس از دریافت فرم اعلام خسارت، عکس ها و مدارک لازم، کد رهگیری برای مصرف کننده ظرف مدت ۷۲ ساعت ارسال می نماید.

۳- در صورت احراز شرایط اولیه جبران خسارت، مصرف کننده، تایر معیوب و اصل کارت گارانتی را به مرکز خدمات پس از فروش ارسال می کند.

۴- کارشناسان فنی پس از بررسی، نتیجه نهایی را ظرف ۱۰ روز کاری به اطلاع مصرف کننده می رسانند.

۵- چنانچه تایر مشمول خسارت نباشد، تایر معیوب و مدارک به مصرف کننده عودت داده می شوند.

۶- در صورتیکه تایر مشمول جبران خسارت باشد، با توجه به خسارت وارده و نظر کارشناسان فنی، تایر جایگزین و یا خسارت نقدی، برحسب مورد و تشخیص مرکز خدمات پس از فروش، ظرف ۲۰ روز کاری به مصرف کننده تحویل داده خواهد شد.

۷- مرجع رسیدگی به حل اختلاف، اداره استاندارد می باشد.

برای کسب اطلاعات بیشتر به وبسایت ما مراجعه نمایید: www.foumantyre.com

خرید تایر توسط مشتری

ارسال پیامک به همراه سریال
کارت گارانتی و سریال تایر جهت
ثبت در سامانه پیامکی شرکت

در صورت بروز اشکال در تایر

ارجاع تایر ثبت شده توسط
مشتری به نمایندگی رسمی
فروش و ثبت اطلاعات خواسته
شده در فرم اعلام خسارت
موجود در سایت
www.foumantyre.com

دریافت کد رهگیری از شرکت
ظرف ۷۲ ساعت جهت پیگیری
تعیین وضعیت تایر

مرجع رسیدگی به حل اختلاف
اداره استاندارد و آیین نامه
تایرهای خسارتی میباشد.

در صورت بروز اختلاف

تعیین وضعیت تایر معیوب توسط
کارشناس خدمات پس از فروش
پیرلی و اعلام نتیجه به مشتری
طی ۱۰ روز کاری

خیر

بلی

محاسبه میزان مبلغ خسارت
مطابق آیین نامه خدمات پس از
فروش و واریز به حساب مشتری
و یا دریافت تایر جایگزین به
تشخیص مرکز خدمات پس از
فروش

خیر

بسته شدن شکایت