

خطی مشی رسیدگی به شکایات مشتریان

- ۱- محصول مطابق فرم اطلاعات فنی و مشخصات کیفی سفارش و نیز مندرجات پیش فاکتور که به صورت مکتوب مورد توافق خریدار و فروشنده قرار می گیرد، تولید و تضمین خواهد شد. ضمناً سایر مشخصات فنی که خریدار اعلام ننموده، براساس استاندارد داخلی شرکت فولاد آلیاژی ایران بوده و در اختیار فروشنده می باشد.
- ۲- خریدار در صورت مشاهده هرگونه عیب یا عدم انطباق قابل رؤیت که بر اساس فرم اطلاعات فنی و مشخصات کیفی سفارش و نیز مندرجات پیش فاکتور خارج از محدوده توافق شده باشد، حداکثر ظرف مدت دو هفته؛ و برای سایر موارد غیر قابل رؤیت، حداکثر ظرف مدت شش ماه پس از حمل محصول، می تواند ادعای خود را به صورت مکتوب و با تکمیل فرم دریافت اطلاعات نارضایتی / شکایت مشتری (F40145 قابل دسترسی در وبسایت فروشنده) اعلام نماید. ضمناً ارسال حداقل ۲ نمونه معیوب (ترجیحاً خام به نحوی که دقیقاً عیب مشخص باشد) جهت بررسی موضوع الزامی می باشد.
- ۳- بررسی و اعلام نظر درخصوص ادعا/ شکایت، منوط به درخواست کتبی خریدار مستقیم محصول می باشد البته مشتریان و مصرف کننده های ثالث نیز می توانند با اطلاع رسانی به خریدار مستقیم محصول از شرکت فولاد آلیاژی ایران، ادعای خود را مطرح نمایند ولی فروشنده، نتیجه بررسی های فنی و اقدامات تعریف شده را به خریدار مستقیم اطلاع رسانی می نماید تا از این طریق به مشتری و مصرف کننده ثالث منعکس گردد.
- ۴- اطلاعات ضروری و مورد نیاز جهت بررسی ادعا شامل شماره ذوب، وزن محصول دریافتی، وزن محصول مورد ادعا، وضعیت محصول به لحاظ میزان مواد خام، برش خورده، قطعه و ...

می باشد که لازم است به همراه اطلاعاتی که در تشخیص دلایل بروز عیب کمک می نماید، توسط خریدار اعلام گردد.

۵- با توجه به نیاز به بررسی های کامل، خریدار باید فرصت و اطلاعات کافی را جهت بررسی و تعیین تکلیف ادعای مطرح شده در اختیار فروشنده قرار دهد و در صورتیکه خریدار اطلاعات کافی یا نمونه ی محصول معیوب را جهت بررسی ادعا در اختیار فروشنده قرار ندهد، شکایت مختومه اعلام می گردد.

➤ شایسته است خریدار تمهیدات لازم (مانند موجودی کافی مواد اولیه مورد نیاز خط و ...)

در جهت جلوگیری از توقف خط تولید خود و خسارات احتمالی ناشی مدت زمان بررسی ادعا را از قبل اندیشیده باشد.

۶- چنانچه پس از بررسی های جامع، شکایت مورد تأیید فروشنده قرار گرفت، محصول خام معیوب با هزینه فروشنده عودت و بازکاری می شود. لازم به ذکر است در صورت عدم امکان بازکاری و ارسال مجدد محصول به خریدار (البته با امکانات و زمانبندی فروشنده)، صرفاً معادل ارزش ریالی محصول خام (ارزش فولاد) به ازای تناژ عودت شده بر اساس قبض باسکول شرکت فولاد آلیاژی ایران به حساب بستانکاری خریدار منظور و صورتحساب برگشت محصول صادر می گردد و در صورت نیاز خریدار و موجود بودن محصول، فولاد جایگزین با قیمت قبل (قیمت خرید محصول مورد ادعا در زمان تحویل) و حتی الامکان با اولویت، ارسال خواهد شد.

۷- در صورت توافق جهت عودت محصول، خریدار باید باندل های معیوب از یک شماره ذوب که در برگ تحویل درج شده را همراه با بسته بندی و پلاک و با هماهنگی فروشنده عودت نماید.

۸- پس از ارائه پاسخ شکایت توسط فروشنده و در صورت وجود هرگونه اعتراض، لازم است خریدار ظرف مدت حداکثر ۱۰ روز، مراتب را به صورت مکتوب و مستند به فروشنده منعکس نماید.

بدیهی است بعد از این تاریخ و در صورت عدم دریافت بازخورد از طرف خریدار، شکایت مذکور مختومه تلقی خواهد شد.

۹- در صورت واگذاری محصول موضوع این پیش فاکتور به غیر، مسئولیت انتقال اطلاعات این توافق نامه به عهده خریدار خواهد بود؛ در غیر این صورت، خریدار مسئول ادعاهای بعدی مشتری خود می باشد.

۱۰- با توجه به اینکه خریدار، مسئول کنترل فرآیندهای تولیدی خود می باشد، لذا شایسته است جهت جلوگیری از خروج قطعه معیوب از شرکت خود تلاش نموده و نیز تمهیدات لازم را برای ممانعت از ادامه فرایند مصرف محصول مورد ادعا تا زمان تعیین تکلیف آن پیش بینی نماید (در غیر این صورت مسئولیت تولید محصولات معیوب بیشتر به عهده خریدار بوده و هزینه ای از این بابت پرداخت نمی گردد). بنابراین خریدار باید امکانات لازم جهت کنترل فرایند تولید و نیز محصول نهایی خود را داشته باشد تا در صورت بروز مشکل کیفی احتمالی، بتواند موارد معیوب در خط تولید خود را جداسازی نماید تا به هیچ عنوان محصول معیوب به خارج از سیستم خریدار منتقل نگردد. بدیهی است در صورت خروج محصول معیوب از خط تولید خریدار، وظیفه هرگونه پاسخگویی بعدی بر عهده خریدار می باشد.

۱۱- بدیهی است تعهدات فروشنده صرفاً به خریدار مستقیم و در چارچوب این توافق نامه بوده و در قبال عدم النفع ناشی از توقفات و هزینه های کاری خریدار، خدشه دار شدن شهرت، اتلاف های زمانی، از دست دادن درآمد و سایر موارد مرتبط و همچنین در قبال خریداران و طرف های ثالث، مسئولیتی ندارد.

۱۲- وجود هرگونه مشکل یا عدم انطباق، هیچ گونه مجوزی را برای خریدار در جهت عدم اجرا و یا معوق نمودن مفاد مالی و سایر شرایط پیش فاکتور و شرایط عمومی فروش، ایجاد نمی نماید.