

FARAKOH WARRANTY & GUARANTEE

شرکت فراکوه یزد به‌عنوان تولیدکننده تجهیزات برق صنعتی، همواره کیفیت محصول و رضایت مشتری را به‌عنوان اصول اساسی فعالیت خود در نظر گرفته است.

بخش خدمات پس از فروش فراکوه با هدف پشتیبانی فنی، اطمینان خاطر مشتریان و ارائه آموزش های لازم جهت افزایش طول عمر محصولات طراحی شده و متعهد به پاسخگویی شفاف و مسئولانه در کوتاه ترین زمان ممکن می‌باشد.

دامنه خدمات پس از فروش

خدمات پس از فروش فراکوه شامل موارد ذیل می‌باشد:

- پشتیبانی فنی محصولات
- بررسی و عیب‌یابی تجهیزات
- تعمیر یا تعویض محصولات مشمول گارانتی
- تأمین قطعات یدکی
- ارائه مشاوره فنی جهت نصب و بهره‌برداری صحیح

شرایط گارانتی محصولات

عنوان	توضیحات
مدت گارانتی	۱۸/۲۴ ماه
تاریخ شروع	تحویل / راه اندازی هر کدام زودتر اتفاق افتد
محدوده پوشش	ایرادات ناشی از طراحی، تولید یا مونتاژ
نوع خدمات	تعمیر یا تعویض قطعه معیوب
هزینه قطعات	رایگان در مدت گارانتی
هزینه ایاب و ذهاب	بر عهده مشتری

تشخیص مشمول بودن گارانتی صرفاً بر عهده واحد خدمات پس از فروش فراکوه می‌باشد

موارد خارج از پوشش گارانتی

گارانتی شامل موارد ذیل نمی‌شود:

- نصب غیراصولی یا توسط افراد غیرمجاز
- نوسانات شدید برق کنترل نشده ، آتش‌سوزی، سیل یا حوادث طبیعی - هارمونیک بالای شبکه
- ضربه، شکستگی یا آسیب فیزیکی
- دستکاری یا تعمیر توسط اشخاص غیرمجاز
- استفاده خارج از کاربرد تعریف‌شده محصول
- انتخاب نامناسب تجهیزات توسط مشتری
- مخدوش بودن یا عدم ارائه شماره سریال

فرآیند دریافت خدمات پس از فروش

- فرآیند ارائه خدمات به صورت متمرکز و مطابق مراحل ذیل انجام می‌شود:
- تماس مشتری با واحد فروش فراکوه
 - ثبت درخواست و دریافت کد پیگیری
 - بررسی اولیه توسط کارشناسان فنی
 - اعلام نظر فنی (حداکثر 48 ساعت کاری)
 - ارسال محصول به واحد خدمات یا اعلام روش رفع مشکل
 - انجام خدمات و اعلام نتیجه به مشتری

خدمات پروژه‌های

برای پروژه‌های اجرا شده:

- پشتیبانی فنی پیش از نصب
- مشاوره انتخاب محصول
- بررسی مشکلات احتمالی در محل پروژه (در صورت نیاز)
- هماهنگی ویژه جهت تسریع خدمات

شرایط خدمات پروژه‌های بر اساس حجم پروژه و قرارداد مشخص می‌گردد.

تعهدات شرکت فراکوه یزد

- ارائه خدمات پس از فروش به صورت متمرکز و پاسخگو
- تأمین قطعات یدکی تا حداقل 5 سال پس از تولید
- پاسخگویی شفاف و منصفانه به مشتریان
- ارتقاء مستمر کیفیت محصولات و خدمات
- آموزش

تعهدات مشتری

- رعایت اصول نصب و بهره‌برداری
- استفاده از افراد متخصص جهت نصب
- نگهداری صحیح از محصول
- ارائه فاکتور فروش و شماره سریال هنگام درخواست خدمات

اطلاعات تماس خدمات پس از فروش

واحد خدمات پس از فروش فراکوه یزد

تلفن: ۰۹۱۰۹۱۴۵۸۷۷

ایمیل: info@farakoh.ir

فراکوه ، همراه مطمئن شما از انتخاب تا بهره‌برداری