



گروه مپینا

شرکت مهندسی هوایی مپینا

شرایط و ضوابط استفاده از خدمات پس از فروش

شرکت مهندسی هوایی مپینا

شرایط و ضوابط استفاده از خدمات پس از فروش شرکت مهندسی هوایی مپنا

شرکت مهندسی هوایی مپنا خود را متعهد به ارائه خدمات پس از فروش متمایز و پشتیبانی از محصول و خدمات، جهت حصول اطمینان از رضایت مشتریان دانسته و در تلاش است تا نگرانی های مشتریان را به سرعت و به طور موثر برطرف نماید. در این راستا اقدامات ذیل برنامه ریزی و اجرا می گردد :

- ✓ برقراری ارتباطات مؤثر به منظور شناسایی نیازها و انتظارات و سهولت در تعامل با مشتریان و ایجاد کانال های ارتباطی لازم
 - ✓ سنجش رضایت مشتریان در ابعاد مختلف و در فواصل زمانی معین و تعریف و اجرای پروژه های بهبود در راستای افزایش رضایت مشتریان
 - ✓ بهبود مستمر در پشتیبانی و ارائه خدمات پس از فروش در جهت خلق ارزش افزوده برای مشتریان و اجرای تعهدات گارانتی و وارانتهی به عنوان حقوق مشتریان
 - ✓ پاسخگویی شایسته و بموقع به درخواست های مشتریان توسط تیم متخصص و آموزش دیده در حوزه خدمات پس از فروش
- ❖ محصولات و خدمات ارائه شده توسط شرکت ایرانیان، مطابق با سطوح گارانتی و وارانتهی تعریف شده در سبد محصولات و خدمات این شرکت ، تحت پوشش ضمانت و پشتیبانی قرار می گیرند .

✓ **گارانتی :** گارانتی به معنای ضمانت صحت عملکرد و یا کیفیت مورد انتظار در ساخت و یا تعمیرات ، در مدت زمان معین می باشد. موتور، قطعات و تجهیزات تعمیر شده در این شرکت در سطوح مختلفی تحت پوشش گارانتی قرار می گیرند.

✓ **وارانتهی :** وارانتهی نشان دهنده قابلیت اطمینان و پشتیبانی فراتر از حد گارانتی می باشد. موتور و قطعات تعمیر شده در صورت تعلق دوره وارانتهی، زمان بیشتری را نسبت به گارانتی تحت پشتیبانی خواهند بود .

ارائه خدمات پشتیبانی از محصولات و خدمات در دوره وارانتهی، همانند دوره گارانتی به طور کامل، و با احتساب و دریافت هزینه های مربوطه انجام می گردد.

❖ شرایط گارانتی و وارانتی موتور و قطعات تعمیر شده در شرکت مهندسی هوایی مپنا، مطابق با سبد محصولات و خدمات به شرح جدول ذیل می باشد:

قطعات :

گارانتی قطعات **تعمیر شده** بر اساس اطلاعات ذیل ارائه می گردد:

✓ اطلاعات موتورهایی که قطعات مورد نظر بر روی آنها نصب بوده است.

✓ اطلاعات تعمیرات انجام شده قبلی بر روی قطعات مورد نظر.

❖ در صورت وجود اطلاعات فوق و صدور فرم 1 ، قطعات تعمیر شده/ تأمین شده توسط این شرکت، اگر بطور موردی عنوان نشده باشد، **6 ماه و یا 500 سایکل** (هر کدام زودتر فرا رسد) گارانتی می گردند. گارانتی از تاریخ تحویل قطعه به مشتری، آغاز می گردد.

مشتری در صورت مشاهده نقص در قطعات تعمیر شده/ تأمین شده، حداکثر 15 روز کاری مهلت درخواست برای بررسی نقص کشف شده خواهد داشت و می بایست قطعه مورد نظر را به شرکت مهندسی هوایی مپنا ارائه دهد و یا در صورت عدم امکان جابجایی قطعات، امکان دسترسی به قطعات مذکور را فراهم سازد. همچنین در صورت نیاز، می بایست در مراحل اولیه امکان مشاهده موتور دمونتاز شده، توسط مشتری فراهم گردد.

❖ در صورت بروز مشکل در قطعات تعمیر شده در دوره گارانتی ، جهت انجام امور اصلاحی و یا تعمیر، می بایست تمامی اطلاعات مورد نیاز جهت کشف علت بروز مشکل در اختیار MRO قرار گیرد.

شرکت مهندسی هوایی مپنا پس از دریافت اطلاعات فوق و اثبات اینکه علت بروز مشکل نحوه بهره برداری نبوده است، در اولین گام، با هزینه خود و با روش های مقتضی، اقدام به رفع ایراد می نماید. در صورتیکه اقدامات انجام شده منجر به رفع عیب نگردد و یا اقدامات اصلاحی از زمان توافق شده جهت رفع ایراد تجاوز نمود ، مشتری می تواند موارد ذیل را درخواست نماید:

✓ کاهش هزینه های تعمیر

✓ بازگشت مبالغ پرداختی

موتور :

شرکت مهندسی هوایی مپنا در طول دوره گارانتی، خدمات خود را در حوزه تعمیرات موتور گارانتی کرده و مشکلات منتج از تعمیرات توسط این شرکت را مطابق با ضوابط ذیل، برطرف می نماید.

گارانتی در صورت بهره برداری موتور بر اساس مدارک AMM و Operation Manual و انجام تمامی بازرسی های دوره ای مربوط به موتور، ارائه خواهد گردید.

گارانتی از زمان صدور فرم 1 (CRS) / تحویل موتور ، آغاز می گردد.

اطلاعات مورد نیاز جهت انجام فرآیند تعمیرات و صدور فرم 1 به شرح ذیل می باشد:

- ✓ TSN/ CSN
- ✓ TSLV/ CSLV
- ✓ Reason for Removal
- ✓ Work scope
- ✓ Target Release to Service
- ✓ Demand AD to Perform
- ✓ Demand SB to Perform
- ✓ LLP Status report
- ✓ BSI Report
- ✓ Complete Engine Log Book
- ✓ QEC List
- ✓ Non-Incident / Accident Report

❖ در صورت وجود اطلاعات فوق ، موتور تعمیر شده در این شرکت، اگر بطور موردی عنوان نشده باشد، مطابق با جدول ذیل گارانتی می گردد.

وارانتی	گارانتی	نوع موتور	ردیف
1000 سایکل	6 ماه یا 500 سایکل (هرکدام زودتر فرا رسد)	CFM FAMILY	1
1000 سایکل	6 ماه یا 250 سایکل (هرکدام زودتر فرا رسد)	CF6-80	2
1000 سایکل	6 ماه یا 250 سایکل (هرکدام زودتر فرا رسد)	JT8D	3

❖ پایش وضعیت موتورهای تعمیر شده ، می بایست توسط شرکت مهندسی هوایی مپنا انجام گردد.

مواردی که گارانتی را ابطال می کنند:

- ✓ آسیب های جانبی بواسطه عملکرد نامناسب ماژول های دیگر
- ✓ حمل و نقل نامناسب
- ✓ ورود جسم خارجی و داخلی به موتور (FOD- IOD)
- ✓ نگهداری موتور/ قطعه در شرایط محیطی غیر استاندارد
- ✓ عدم بهره برداری از موتور و قطعات مطابق با استانداردهای شرکت سازنده و قوانین هوانوردی
- ✓ تعمیر و یا اورهال قطعات / موتور تعمیر شده توسط شخصی بغیر از شرکت مهندسی هوایی مپنا در دوره گارانتی
- ✓ عدم اجرای تعهدات مالی توسط مشتری در خصوص خدمات ارائه شده شرکت مهندسی هوایی مپنا