

سؤالات متداول درباره خدمات پس از فروش عقاب افشان

۱- آیا امکان دریافت نوبت تلفنی یا اینترنتی وجود دارد؟

بله، مشتریان محترم می‌توانند از طریق مراجعه به وبسایت رسمی شرکت عقاب افشان (به نشانی <https://oghabafshan.com>) یا تماس با واحد خدمات پس از فروش (به شماره تلفن ۰۲۱-۳۳۸۶۹۰۹۰) نسبت به دریافت نوبت اقدام کنند.

۲- آیا امکان مشاهده سوابق خدمات و استعلام فاکتور وجود دارد؟

بله، مشاهده سوابق خدمات و استعلام فاکتور از طریق سامانه‌های معرفی شده در وبسایت رسمی عقاب افشان امکان پذیر است.

۳- برای استفاده از خدمات گارانتی چه مدارکی لازم است؟

ارائه مدارک شناسایی مالک یا نماینده قانونی وی، کارت خودرو و اطلاعات شاسی خودرو برای بررسی شرایط گارانتی الزامی است.

۴- مدت زمان گارانتی محصولات عقاب افشان چقدر است؟

مدت و شرایط گارانتی بر اساس نوع محصول، قرارداد فروش و دستورالعمل‌های خدمات پس از فروش تعیین می‌شود. برای اطلاع دقیق، مشتریان محترم می‌توانند به دفترچه گارانتی یا واحد خدمات پس از فروش مراجعه کنند.

۵- آیا خدمات گارانتی در تمام نمایندگی‌ها قابل انجام است؟

خدمات گارانتی صرفاً در نمایندگی‌ها و مراکز مجاز خدمات پس از فروش عقاب افشان و مطابق با ضوابط شرکت قابل ارائه است.

۶- چگونه می‌توان نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز خدمات پس از فروش را پیدا کرد؟

مشتریان عزیز می‌توانند از طریق مراجعه به وبسایت رسمی عقاب افشان یا تماس با مرکز ارتباط با مشتریان به شماره تلفن ۰۹۱۲۶۰۹۱۹۷۲، نشانی و اطلاعات تماس نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز را دریافت کنند.

۷- آیا امکان اعزام تعمیرکار به محل مشتری وجود دارد؟

در برخی موارد و بر اساس نوع خدمت، موقعیت جغرافیایی، شرایط خودرو و امکانات نمایندگی، امکان بررسی یا ارائه خدمات در محل مشتری وجود دارد. هماهنگی این موضوع از طریق واحد ارتباط با مشتریان خدمات پس از فروش انجام می‌شود.

۸- در صورت خرابی خودرو در مسیر چه اقدامی باید انجام داد؟

مشتری باید با مرکز ارتباط با مشتریان یا واحد امداد/خدمات پس از فروش به شماره تلفن ۰۲۱-۳۳۴۶۷۱۳۱ تماس بگیرد و اطلاعاتی مانند شماره شاسی، موقعیت مکانی، نوع ایراد و شماره تماس راننده را اعلام کند تا راهنمایی لازم انجام شود.

۹- آیا قطعات یدکی اصلی از طریق نمایندگی‌ها قابل تهیه است؟

بله، قطعات یدکی اصلی و مورد تأیید شرکت از طریق شبکه نمایندگی‌های مجاز و مبادی رسمی فروش قطعات قابل تهیه است.

۱۰- چگونه از اصل بودن قطعات یدکی اطمینان حاصل کنیم؟

توصیه می‌شود قطعات فقط از نمایندگی‌ها و مراکز مجاز تهیه شوند. استفاده از قطعات غیر اصلی ممکن است باعث نقص عملکرد خودرو، ایجاد خرابی‌های بعدی و محدودیت در خدمات گارانتی شود.

۱۱- آیا هزینه تعمیرات قبل از انجام کار اعلام می‌شود؟

بله، پس از پذیرش و عیب‌یابی اولیه، هزینه‌های احتمالی تعمیرات و قطعات طبق ضوابط نمایندگی به مشتری اعلام می‌شود و ادامه فرآیند با هماهنگی مشتری انجام می‌پذیرد.

۱۲- آیا خدمات دوره‌ای برای محصولات عقاب افشان الزامی است؟

بله، انجام سرویس‌های دوره‌ای مطابق برنامه اعلام شده شرکت برای حفظ عملکرد، ایمنی، افزایش عمر مفید خودرو و بهره‌مندی از شرایط گارانتی ضروری است.

۱۳- در صورت انجام سرویس در خارج از شبکه مجاز، گارانتی خودرو چه وضعیتی پیدا می‌کند؟

انجام تعمیرات یا سرویس‌های غیرمجاز، استفاده از قطعات غیر اصلی یا تغییرات خارج از استاندارد شرکت می‌تواند باعث محدودیت یا ابطال گارانتی شود.

۱۴- چگونه می‌توان وضعیت خودرو پذیرش شده در نمایندگی را پیگیری کرد؟

مشتریان محترم می‌توانند با ارائه شماره پذیرش، شماره شاسی یا مشخصات مالک، وضعیت خودرو را از طریق نمایندگی پذیرش کننده یا مرکز ارتباط با مشتریان پیگیری کنند.

۱۵- آیا امکان ثبت شکایت یا نارضایتی از خدمات نمایندگی وجود دارد؟

بله، مشتریان می‌توانند شکایت، انتقاد یا پیشنهاد خود را از طریق مرکز ارتباط با مشتریان، وبسایت رسمی شرکت یا واحد رسیدگی به شکایات خدمات پس از فروش به شماره تلفن ۰۲۱-۳۳۴۵۴۲۶۲ ثبت کنند.

۱۶- پس از ثبت شکایت، چه زمانی پاسخ دریافت می‌شود؟

پس از ثبت شکایت، موضوع توسط واحد مربوطه بررسی می‌گردد و نتیجه از طریق راه‌های ارتباطی اعلام‌شده به مشتری اطلاع‌رسانی می‌شود. زمان پاسخ‌گویی بسته به موضوع و نیاز به بررسی فنی متفاوت است.

۱۷- آیا پس از مراجعه، امکان ارزیابی کیفیت خدمات وجود دارد؟

بله، شرکت برای پایش کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان، از طریق تماس، پیامک یا فرم‌های نظرسنجی نسبت به دریافت نظر مشتریان اقدام می‌کند.

۱۸- آیا آموزش کاربری و نگهداری خودرو به مشتریان ارائه می‌شود؟

بله، بر اساس نوع محصول و برنامه تحویل یا خدمات، آموزش‌های لازم درباره بهره‌برداری صحیح، سرویس‌های دوره‌ای، نکات ایمنی و نگهداری خودرو به مشتری یا بهره‌بردار ارائه می‌شود.

۱۹- برای دریافت راهنمای نگهداری و سرویس‌های دوره‌ای چه باید کرد؟

مشتریان عزیز می‌توانند به دفترچه راهنمای خودرو، وبسایت رسمی عقاب افشان یا نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش مراجعه کنند.

۲۰- آیا امکان خرید قطعه یا دریافت خدمات برای خودروهای خارج از گارانتی وجود دارد؟

بله، خودروهای خارج از دوره گارانتی نیز می‌توانند از خدمات تعمیرگاهی، تأمین قطعات و سرویس‌های تخصصی در شبکه نمایندگی‌های مجاز استفاده کنند.

۲۱- در صورت بروز ایراد تکراری پس از تعمیر، چه اقدامی باید انجام شود؟

مشتری باید در اولین فرصت به همان نمایندگی مراجعه کند یا موضوع را از طریق مرکز ارتباط با مشتریان اعلام نماید تا سوابق بررسی و اقدامات اصلاحی لازم انجام شود.

۲۲- آیا برای مراجعه به نمایندگی، حضور مالک خودرو الزامی است؟

برای انجام طیف گسترده‌ای از خدمات، حضور نماینده مالک با مدارک معتبر امکان‌پذیر است. با این حال، برای برخی امور مانند امور گارانتی، تحویل خودرو یا مسائل مالی ممکن است ارائه مدارک مالکیت یا معرفی‌نامه الزامی باشد.

۲۳- از چه طریق می‌توان با واحد خدمات پس از فروش عقاب افشان ارتباط داشت؟

مشتریان محترم می‌توانند از طریق وبسایت رسمی عقاب افشان، شماره تلفن‌های اعلام‌شده برای مرکز ارتباط با مشتریان، نمایندگی‌های مجاز و سایر کانال‌های رسمی شرکت، با واحد خدمات پس از فروش ارتباط برقرار کنند.

۲۴- در صورت نیاز به تعمیرات اساسی، فرآیند پذیرش چگونه است؟

ابتدا خودرو در نمایندگی مجاز پذیرش و عیب‌یابی اولیه انجام می‌شود. سپس شرح ایراد، قطعات مورد نیاز، زمان تقریبی انجام کار و هزینه‌های احتمالی به مشتری اعلام می‌گردد و پس از تأیید، فرآیند تعمیر آغاز می‌شود.

۲۵- آیا قبل از تعویض قطعه، هماهنگی با مشتری صورت می‌گیرد؟

بله، در تعمیرات غیرگارانتی، تعویض قطعات، پس از بررسی فنی و اعلام به مشتری انجام می‌شود. در خدمات گارانتی نیز تعویض قطعه بر اساس ضوابط و تأییدات فنی شرکت صورت می‌گیرد.

۲۶- آیا قطعات تعویض‌شده به مشتری تحویل داده می‌شود؟

در تعمیرات غیرگارانتی، تحویل قطعات تعویض‌شده طبق ضوابط نمایندگی و درخواست مشتری قابل بررسی است. در تعمیرات گارانتی، قطعات معیوب طبق مقررات شرکت برای بررسی و مستندسازی نگهداری می‌شوند.

۲۷- اگر قطعه مورد نیاز در نمایندگی موجود نباشد، چه اقدامی انجام می‌شود؟

نمایندگی درخواست تأمین قطعه را از مبادی رسمی ثبت می‌کند و پس از تأمین قطعه، ادامه تعمیرات انجام می‌شود. مدت زمان تأمین قطعه، بسته به نوع قطعه و موجودی شبکه، متفاوت است.

۲۸- آیا امکان پیگیری وضعیت تأمین قطعه وجود دارد؟

بله، مشتری می‌تواند از طریق نمایندگی پذیرش‌کننده یا مرکز ارتباط با مشتریان، وضعیت درخواست قطعه را با ارائه شماره پذیرش، شماره شاسی یا مشخصات خودرو پیگیری کند.

۲۹- آیا تعمیرات انجام‌شده دارای ضمانت است؟

تعمیرات و قطعات ارائه‌شده در شبکه مجاز خدمات پس از فروش، مطابق ضوابط شرکت و شرایط اعلام‌شده، مشمول ضمانت خدمات یا ضمانت قطعات خواهند بود.

۳۰- در صورت مشاهده ایراد پس از تحویل گرفتن خودرو از نمایندگی چه باید کرد؟

مشتری باید در کوتاه‌ترین زمان ممکن موضوع را به همان نمایندگی یا مرکز ارتباط با مشتریان اعلام کند تا خودرو مجدداً بررسی و در صورت تأیید ایراد مرتبط، اقدام اصلاحی انجام شود.

۳۱- آیا امکان دریافت فاکتور رسمی خدمات وجود دارد؟

بله، پس از انجام خدمات و تسویه حساب، فاکتور رسمی مطابق فرآیندهای مالی و خدماتی نمایندگی صادر می‌شود و در اختیار مشتری قرار می‌گیرد.

۳۲- آیا نرخ خدمات و اجرت تعمیرات در نمایندگی‌ها یکسان است؟

نرخ خدمات و اجرت‌ها بر اساس دستورالعمل‌ها و نرخ‌نامه‌های مصوب شرکت یا ضوابط جاری شبکه خدمات تعیین می‌شود. برای اطلاع دقیق، مشتری می‌تواند قبل از انجام خدمات، هزینه‌ها را از نمایندگی استعلام کند.

۳۳- آیا نمایندگی موظف به توضیح اقلام فاکتور است؟

بله، نمایندگی موظف است در صورت درخواست مشتری، توضیحات لازم را درباره اقلام فاکتور، قطعات مصرفی، اجرت‌ها و خدمات انجام‌شده ارائه کند.

۳۴- آیا برای انجام سرویس دوره‌ای باید از قبل نوبت گرفت؟

دریافت نوبت قبلی توصیه می‌شود تا زمان انتظار کاهش یابد و نمایندگی بتواند برنامه‌ریزی مناسبی برای پذیرش، تأمین قطعات مصرفی و انجام خدمات داشته باشد.

۳۵- چه مواردی در سرویس‌های دوره‌ای بررسی می‌شود؟

موارد بررسی بر اساس نوع محصول، کارکرد خودرو و دستورالعمل شرکت متفاوت است؛ اما معمولاً شامل بازدیدهای فنی، تعویض یا کنترل اقلام مصرفی، بررسی سیستم‌های ایمنی، موتور، گیربکس، ترمز، تعلیق و تجهیزات اصلی خودرو می‌شود.

۳۶- آیا سرویس‌های دوره‌ای خودرو باید در میزان کیلومتر و کارکرد مشخصی انجام شود؟

بله، سرویس‌های دوره‌ای باید مطابق میزان کیلومتر، زمان یا شرایط کارکرد اعلام‌شده در دفترچه راهنما و دستورالعمل شرکت انجام شوند. تأخیر در انجام سرویس ممکن است باعث افزایش استهلاک و محدودیت در خدمات گارانتی شود.

۳۷- اگر خودرو کارکرد کمی داشته باشد، باز هم سرویس دوره‌ای لازم است؟

بله، برخی سرویس‌ها علاوه بر میزان کیلومتر، تابع بازه زمانی نیز هستند؛ زیرا روغن‌ها، فیلترها، سیالات و برخی قطعات مصرفی در طول زمان نیز دچار افت کیفیت می‌شوند.

۳۸- آیا شرایط کاری سخت روی زمان انجام سرویس تأثیر دارد؟

بله، کارکرد در شرایط سخت مانند پیمایش در مسیرهای پرترافیک، مناطق گرم یا سرد، مسیرهای کوهستانی، گردوغبار زیاد، بار سنگین یا کارکرد مستمر می‌تواند موجب شود که خودرو جلوتر از برنامه زمانی عادی نیاز به بازدید و سرویس داشته باشد.

۳۹- در صورت استفاده از خودرو در ناوگان، آیا برنامه سرویس و نگهداری متفاوت است؟

برای خودروهای ناوگانی، برنامه نگهداری می‌تواند بر اساس نوع بهره‌برداری، میزان پیمایش، شرایط مسیر و برنامه عملیاتی ناوگان تنظیم شود. هماهنگی با واحد خدمات پس از فروش برای تدوین برنامه مناسب توصیه می‌شود.

۴۰- آیا خدمات پس از فروش برای مشتریان سازمانی و ناوگانی متفاوت است؟

مشتریان سازمانی و ناوگانی می‌توانند بسته به قرارداد، تعداد خودرو، شرایط بهره‌برداری و توافقات خدماتی، از برنامه‌های هماهنگ‌شده پذیرش، سرویس، تأمین قطعه و پشتیبانی استفاده کنند.

۴۱- آیا امکان عقد قرارداد خدمات نگهداری برای ناوگان وجود دارد؟

بله، امکان بررسی و تعریف قراردادهای خدماتی، نگهداری و پشتیبانی برای ناوگان‌ها بر اساس نیاز مشتری، نوع محصول و ظرفیت شبکه خدمات وجود دارد.

۴۲- آیا می‌توان گزارش خدمات انجام‌شده برای ناوگان را دریافت کرد؟

بله، در صورت هماهنگی و بر اساس امکانات سامانه‌ای، گزارش سوابق خدمات، تعمیرات، قطعات مصرفی و وضعیت مراجعات خودروهای ناوگان قابل ارائه است.

۴۳- آیا در صورت نیاز به توقف طولانی‌مدت خودرو در تعمیرگاه، اطلاع‌رسانی لازم در این خصوص به مشتری انجام می‌شود؟

نماینده‌گی موظف است در صورت طولانی شدن فرآیند تعمیر به دلیل عیب‌یابی تخصصی، تأمین قطعه یا نیاز به تأیید فنی، وضعیت خودرو و علت تأخیر را به مشتری اطلاع دهد.

۴۴- آیا تغییرات فنی یا نصب تجهیزات اضافی روی خودرو مجاز است؟

هرگونه تغییر فنی، نصب تجهیزات جانبی یا دستکاری در سیستم‌های اصلی خودرو باید مطابق استانداردها و تأییدیه‌های شرکت انجام شود. تغییرات غیرمجاز می‌تواند بر ایمنی، عملکرد و شرایط گارانتی تأثیرگذار باشد.

۴۵- آیا نصب تجهیزات جانبی در نمایندگی انجام می‌شود؟

در صورت وجود تجهیزات مورد تأیید و دستورالعمل نصب، برخی تجهیزات جانبی می‌تواند از طریق نمایندگی‌های مجاز نصب شود. قبل از نصب، تأیید سازگاری و تأثیر آن بر گارانتی باید بررسی شود.

۴۶- در صورت تصادف، آیا خدمات تعمیر بدنه از طریق شبکه مجاز نمایندگی انجام می‌شود؟

بسته به امکانات نمایندگی و نوع آسیب، امکان ارائه یا معرفی خدمات تعمیر بدنه و رنگ از طریق شبکه مجاز نمایندگی قابل بررسی است. در این خصوص با مدیریت خدمات پس از فروش تماس بگیرید.

۴۷- آیا خسارت ناشی از تصادف شامل گارانتی می‌شود؟

خیر، خسارت‌های ناشی از تصادف، ضربه، استفاده نادرست، حوادث محیطی یا عوامل نامرتبط با نقص تولید، مشمول گارانتی نیستند و از طریق بیمه یا با پرداخت از سوی مشتری پیگیری می‌شوند.

۴۸- آیا در صورت آسیب دیدن خودرو بر اثر استفاده نادرست، گارانتی برقرار می‌ماند؟

اگر ایراد ایجاد شده ناشی از استفاده نادرست، اضافه بار، عدم انجام سرویس‌های دوره‌ای، تغییرات غیرمجاز یا استفاده از قطعات و مواد مصرفی نامناسب باشد، ممکن است بخش مربوطه مشمول گارانتی نشود.

۴۹- آیا استفاده از روغن یا مواد مصرفی غیرمجاز بر گارانتی تأثیرگذار است؟

بله، استفاده از روغن، فیلتر، ضدیخ، سیالات یا مواد مصرفی ناسازگار با مشخصات اعلام شده از سوی شرکت می‌تواند باعث آسیب فنی و محدودیت در ارائه خدمات گارانتی شود.

۵۰- چگونه می‌توان از برنامه فراخوان یا کمپین خدماتی مطلع شد؟

اطلاع‌رسانی کمپین‌ها و فراخوان‌های خدماتی از طریق کانال‌ها یا وبسایت رسمی یا نمایندگی‌های مجاز شرکت، تماس با مشتریان یا ارسال پیامک انجام می‌شود.

۵۱- اگر خودرو مشمول فراخوان باشد، هزینه‌ای دریافت می‌شود؟

در فراخوان‌ها یا کمپین‌های خدماتی رسمی، اقدامات اعلام شده مطابق شرایط طرح مربوطه انجام می‌شود و در صورت رایگان بودن، هزینه‌ای بابت موارد مشمول از مشتری دریافت نخواهد شد.

۵۲- آیا مراجعه برای فراخوان نیاز به نوبت قبلی دارد؟

بله، بهتر است مشتری پیش از مراجعه، با نمایندگی هماهنگ کند تا قطعه، ابزار، زمان پذیرش و نیروی فنی لازم برای انجام فراخوان فراهم باشد.

۵۳- چگونه می‌توان شماره شاسی یا اطلاعات خودرو را برای پیگیری اعلام کرد؟

شماره شاسی بر روی مدارک خودرو و همچنین پلاک مشخصات نصب شده روی خودرو درج شده است. مشتری هنگام تماس یا مراجعه باید شماره شاسی را به صورت کامل و دقیق اعلام کند.

۵۴- آیا اطلاعات مشتریان در سامانه خدمات پس از فروش محرمانه است؟

بله، اطلاعات مشتریان و سوابق خدماتی صرفاً در چارچوب فرآیندهای شرکت و برای ارائه خدمات، پیگیری، رسیدگی به شکایات و بهبود کیفیت مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۵۵- در صورت تغییر شماره تماس یا اطلاعات مالک چه باید کرد؟

مشتری باید اطلاعات جدید خود را به یکی از نمایندگی‌های مجاز یا مرکز ارتباط با مشتریان به شماره تلفن ۰۲۱-۳۳۸۶۹۰۹۰ یا ۰۹۱۲۶۰۹۱۹۷۲ اعلام کند تا اطلاع‌رسانی‌های خدماتی، فراخوان‌ها و پیگیری‌ها به درستی انجام شود.

۵۶- آیا امکان دریافت مشاوره فنی قبل از مراجعه وجود دارد؟

بله، مشتری می‌تواند با مرکز ارتباط با مشتریان یا نمایندگی مجاز تماس بگیرد و راهنمایی‌های اولیه را دریافت کند. با این حال، تشخیص قطعی ایراد معمولاً نیازمند بازدید حضوری و عیب‌یابی تخصصی است.

۵۷- در صورت روشن شدن چراغ هشدار روی صفحه کیلومترشمار، چه اقدامی باید انجام شود؟

مشتری باید در اسرع وقت با نمایندگی مجاز یا مرکز خدمات پس از فروش تماس بگیرد و از ادامه رانندگی بدون بررسی فنی خودداری کند، به‌ویژه اگر چراغ هشدار مربوط به موتور، ترمز، فشار روغن، دمای موتور یا سیستم‌های ایمنی باشد.