

سوالات متداول خدمات پس از فروش عقاب افشان

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

بله، مشتریان محترم می‌توانند از طریق مراجعه به سایت رسمی عقاب افشان یا تماس با واحد خدمات پس از فروش،

021-33869090 نسبت به دریافت نوبت اقدام کنند.

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

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

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

ارائه مدارک شناسایی مالک یا نماینده قانونی، 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 می‌توانند به دفترچه گارانتی یا واحد خدمات پس از فروش مراجعه کنند.

۵- آیا خدمات گارانتی در همه 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 می‌توانند از طریق سایت رسمی عقاب افشان یا تماس با مرکز ارتباط با مشتریان، 09126091972 نشانی و اطلاعات تماس نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز را دریافت کنند.

۷- آیا امکان اعزام سرویس کار به محل وجود دارد؟

در برخی موارد و بر اساس نوع خدمت، موقعیت جغرافیایی، شرایط خودرو و امکانات نمایندگی، امکان بررسی یا ارائه خدمات در محل 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 تماس گرفته 021-33467131 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 تایید شرکت از طریق شبکه نمایندگی‌های مجاز و مسیرهای 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 کاهش 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 خواهد شد.

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

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

۱۳- در صورت انجام سرویس 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 .

۱۴- چگونه می‌توان وضعیت خودروی پذیرش‌شده در نمایندگی را پیگیری کرد؟

مشتریان می‌توانند با ارائه شماره پذیرش، شماره شاسی یا مشخصات مالک، وضعیت خودرو را از طریق نمایندگی پذیرش‌کننده 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، سایت رسمی شرکت یا واحد رسیدگی به شکایات خدمات پس از فروش ثبت کنند. 021-33454262

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

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

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

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

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 می‌توانند به دفترچه راهنمای خودرو، سایت 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، تامین قطعات و سرویس‌های تخصصی در شبکه نمایندگی‌های مجاز استفاده کنند.

۲۱- در صورت بروز ایراد تکراری پس از تعمیر چه اقدامی لازم است؟

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

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

در بسیاری 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- راه‌های ارتباط با خدمات پس از فروش عقاب افشان چیست؟

مشتریان می‌توانند از طریق سایت رسمی عقاب افشان، شماره‌های اعلام‌شده مرکز ارتباط با مشتریان، نمایندگی‌های مجاز و سایر کانال‌های رسمی شرکت با واحد خدمات پس از فروش در ارتباط باشند.

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 شده و پس از تایید، فرآیند تعمیر آغاز می‌شود.

25- آیا قبل از تعویض قطعه، هماهنگی با مشتری انجام می‌شود؟

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

26- آیا قطعات تعویض شده به مشتری تحویل داده می‌شود؟

در تعمیرات غیرگارانته، تحویل قطعات تعویض شده طبق ضوابط نمایندگی و درخواست مشتری قابل بررسی است. در تعمیرات گارانته، قطعات معیوب طبق مقررات شرکت برای بررسی و مستندسازی نگهداری می‌شوند.

27- اگر قطعه مورد نیاز در نمایندگی موجود نباشد چه می‌شود؟

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

28- آیا امکان پیگیری وضعیت تامین قطعه وجود دارد؟

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

29- آیا تعمیرات انجام شده دارای ضمانت است؟

تعمیرات و قطعات ارائه شده در شبکه مجاز خدمات پس از فروش، مطابق ضوابط شرکت و شرایط اعلام شده، مشمول ضمانت خدمات یا ضمانت قطعه خواهند بود.

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

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

31- 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 و در اختیار مشتری قرار می‌گیرد.

32- 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 از نمایندگی استعلام بگیرد.

33- آیا نمایندگی موظف به توضیح ارقام فاکتور است؟

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

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

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

35- در سرویس‌های دوره‌ای چه مواردی بررسی می‌شود؟

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

36- آیا سرویس‌های دوره‌ای باید در کیلومتر مشخص انجام شود؟

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

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

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

38- آیا شرایط کاری سخت روی زمان سرویس اثر دارد؟

بله، کارکرد در شرایط سخت مانند مسیرهای پرترافیک، مناطق گرم یا سرد، مسیرهای کوهستانی، گردوغبار زیاد، بار سنگین یا کارکرد مستمر می‌تواند نیاز به بازدید و سرویس زودتر از برنامه عادی داشته باشد.

39- در صورت استفاده از خودرو در ناوگان، آیا برنامه سرویس 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.

40- 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، تامین قطعه و پشتیبانی استفاده کنند.

41- 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.

42- آیا گزارش خدمات انجام‌شده برای ناوگان قابل ارائه است؟

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

43- در صورت توقف طولانی‌مدت خودرو در تعمیرگاه، مشتری چگونه مطلع می‌شود؟

نماینده‌گی موظف است در صورت طولانی شدن فرآیند تعمیر به دلیل عیب‌یابی تخصصی، تامین قطعه یا نیاز به تایید فنی، وضعیت خودرو و علت تاخیر را به مشتری اطلاع‌رسانی کند.

44- 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 تاییدیه‌های شرکت انجام شود. تغییرات غیرمجاز می‌تواند روی ایمنی، عملکرد و شرایط گارانتی اثرگذار باشد.

45- آیا نصب تجهیزات جانبی در نمایندگی انجام می‌شود؟

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

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

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

47- آیا خسارت ناشی از تصادف شامل گارانتی می‌شود؟

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

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

اگر ایراد ایجادشده ناشی از استفاده نادرست، اضافه‌بار، عدم انجام سرویس‌های دوره‌ای، تغییرات غیرمجاز یا استفاده از قطعات و مواد مصرفی نامناسب باشد، آن بخش ممکن است مشمول گارانتی نشود.

۴۹- آیا استفاده از روغن یا مواد مصرفی غیرمجاز روی گارانتی اثر دارد؟

بله، استفاده از روغن، فیلتر، ضدیخ، سیالات یا مواد مصرفی خارج از مشخصات اعلام شده شرکت می تواند باعث آسیب فنی و محدودیت در خدمات گارانتی شود.

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

اطلاع رسانی کمپین ها و فراخوان های خدماتی از طریق کانال های رسمی شرکت، تماس با مشتریان، پیامک، سایت رسمی یا نمایندگی های مجاز انجام می شود.

۵۱- اگر خودرو مشمول فراخوان باشد، هزینه ای دریافت می شود؟

در فراخوان ها یا کمپین های خدماتی رسمی، اقدامات اعلام شده مطابق شرایط همان طرح انجام می شود و در صورت رایگان بودن، هزینه ای 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 می توان شماره شاسی یا اطلاعات خودرو را برای پیگیری اعلام کرد؟

شماره شاسی روی مدارک خودرو و 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 استفاده می شود.

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

مشتری باید اطلاعات جدید خود را از طریق نمایندگی مجاز یا مرکز ارتباط با مشتریان 021-33869090_09126091972 اعلام کند تا اطلاع رسانی های خدماتی، فراخوان ها و پیگیری ها به درستی انجام شود.

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

بله، مشتری می تواند با مرکز ارتباط با مشتریان یا نمایندگی مجاز تماس بگیرد و راهنمایی اولیه دریافت کند. با این حال، تشخیص قطعی ایراد معمولاً نیازمند بازدید حضوری و عیب یابی تخصصی است.

۵۷- در صورت روشن شدن چراغ هشدار روی صفحه کیلومتر چه اقدامی لازم است؟

مشتری باید در اسرع وقت با نمایندگی مجاز یا مرکز خدمات 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.