



سومیکو

**SUMITOMO
ELECTRIC**

Connect with Innovation

خدمات پس از فروش محصولات سومیتومو الکتریک ژاپن

خدمات پس از فروش

واحد خدمات پس از فروش سومیکو با شعار سرعت، دقت و کیفیت به عنوان تنها مرکز رسمی و مجاز خدمات پس از فروش دستگاه‌های فیوژن اسپلیسر و تجهیزات فیبرنوری شرکت سومیتومو در ایران، با کادری مجرب و آموزش دیده در شرکت سومیتومو الکتریک ژاپن و بهره‌مندی از مجوز رسمی تعمیرات و خدمات پس از فروش از شرکت سومیتومو در ایران در حوزه خدمات دستگاه‌های فیوژن فیبر نوری می‌باشد.

واحد خدمات پس از فروش سومیکو با راه‌اندازی مجهزترین سرویس سنتر با کامل‌ترین بانک قطعه در ایران، در اسرع وقت و با کمترین هزینه آماده ارائه هرگونه خدمات تخصصی به مشتریان خود در اقصای نقاط کشور می‌باشد.

اهداف واحد خدمات پس از فروش سومیکو

- ارائه بهترین خدمات در بالاترین سطح کیفی به مشتریان
- آسودگی خیال توأم با دسترسی سریع و آسان مشتریان به خدمات مجاز و رسمی شرکت سومیتومو الکتریک در داخل کشور
- شفافیت و صداقت در ارائه خدمات و پشتیبانی از محصول سومیتومو در جهت رضایتمندی مشتریان
- تعمیر و کالیبراسیون‌های دوره‌ای دستگاه بدون هزینه در طول مدت گارانتی و با کمترین هزینه پس از اتمام مدت گارانتی
- ارائه گارانتی‌های خاص بیش از ۱۸ ماه در صورت نیاز مشتریان
- تأمین و تهیه قطعات یدکی در کوتاه‌ترین زمان ممکن در طول مدت گارانتی و خدمات پس از فروش
- ارائه کلیه خدمات درخواستی مشتریان، در کوتاه‌ترین زمان
- برگزاری سرویس کمپ‌های دوره‌ای با فراخوان قبلی جهت به‌روز رسانی و ارتقای دستگاه‌های فیوژن
- شرایط ویژه تأمین دستگاه جایگزین در مدت زمان ارائه خدمات گارانتی در صورت استفاده از خدمات طلایی سرویس سنتر سومیکو
- درک صحیح از نیازهای مشتریان و تلاش در راستای تأمین آنها
- حسن رفتار با مشتری و رعایت اصل مشتریمداری

حمایت از حقوق مشتریان سومیکو

- مرکز خدمات پس از فروش سومیکو با در اختیار داشتن بزرگترین بانک قطعات یدکی دستگاه‌های فیوژن سومیتومو در ایران، قطعات یدکی را جهت مصارف خدماتی خود، با تضمین اصالت کیفیت و در کوتاه‌ترین زمان ممکن در اختیار متقاضیان خود قرار می‌دهد.
- مشتریان ما، خدمات درخواستی خود را به طور کامل، با کیفیت مناسب و در کوتاه‌ترین زمان ممکن از مرکز خدمات پس از فروش سومیکو دریافت می‌نمایند.
- مشتری، دستگاه خود را در محل سرویس سنتر تست میکند و تعمیرکار موظف است تا زمانی را برای این کار و توصیه‌های آموزشی لازم اختصاص دهد و به کلیه سؤالات فنی مربوط به صورت تمام و کمال پاسخ دهد.
- در ارائه اطلاعات لازم و کافی به مشتریان در خصوص شرایط عمومی گارانتی دستگاه فیوژن، نحوه کارکرد و استفاده بهینه از آن و یا ارائه خدمات به دستگاه‌های فیوژن فاقد گارانتی جهت تعمیر و تأمین قطعات مورد نیاز شفافیت وجود دارد.
- به دلیل نیاز به شناخت علت اصلی بروز اشکال و سپس رفع هر چه سریعتر آن، بهتر است دستگاه توسط شخص کاربر، به واحد خدمات پس از فروش تحویل داده شود.
- واحد ارتباط با مشتریان شرکت سومیکو به منظور بهبود شیوه خدمت رسانی در واحد خدمات پس از فروش، آماده دریافت هرگونه انتقاد، پیشنهاد، شکایت و یا درخواست اطلاعات مشتریان محترم از طریق درگاه‌های ارتباطی شرکت سومیکو می‌باشد.

شرایط گارانتی و خدمات پس از گارانتی

- کلیه دستگاه‌های فیوژن خریداری شده از شرکت سومیکو با گواهی کالیبراسیون ۱۲ ماهه به مشتریان ارائه میگردد و به صورت سالیانه قابل تمدید می باشد.
- کلیه دستگاه‌های فیوژن خریداری شده از شرکت سومیکو آکبند بوده و با نشانه پلمپ طوسی شرکت سومیتومو به مشتریان ارائه میگردد.
- ضمانتنامه‌های سومیکو به صورت الکترونیک بوده از طریق ثبت سریال دستگاه توسط مشتری (مالک دستگاه) در پورتال خدمات پس از فروش با چند کلیک در بخش مربوطه با امکان پرینت قابل رؤیت می‌باشد، لذا در زمان ارائه خدمات الزامی به ارائه برگه گارانتی نمی‌باشد.
- دستگاه با مدل و شماره سریال مندرج بر روی دستگاه و مطابق با گارت گارانتی الکترونیکی صادره،

شرایط گارانتی و خدمات پس از گارانتی

بر اساس ضوابط استاندارد کارخانه سازنده مندرج در دفترچه راهنمای داخل آن دارای حداقل ۱۸ ماه ضمانت می‌باشد.

- علیرغم رعایت تمامی شرایط استاندارد تولیدکننده، شرکت سومیکو متعهد است چنانچه دستگاهی در طول دوره گارانتی دچار مشکل سخت‌افزاری گردید، اقدام به برطرف کردن مشکل نماید.
- کلیه دستگاه‌های فیوژن سومیتومو در طول مدت گارانتی، در صورت رعایت شرایط گارانتی، از خدمات رایگان بهره‌مند خواهد شد.
- بعد از اتمام زمان گارانتی، بابت تعمیرات و خدمات دستگاه، هزینه دریافت خواهد شد.
- کلیه دستگاه‌هایی که در سرویس‌سنتر سومیکو تعمیر شده باشند، با نشانه پلمپ مرکز مجاز خدمات پس از فروش سومیکو قابل شناسایی بوده و شامل کلیه خدمات گارانتی و یا خدمات پس از فروش سومیکو می‌باشند.
- به واسطه ارائه خدمات تخصصی بهتر و موثرتر، کلیه خدمات پس از فروش سومیکو فقط در محل قانونی این شرکت در تهران به عنوان تنها مرکز رسمی مجاز تأییدشده خدمات پس از فروش دستگاه‌های سومیتومو الکتریک ژاپن در ایران، بدون هیچ شعبه‌ای، ارائه میگردد.
- در سرویس‌سنتر سومیکو، دستگاه فاقد پلمپ و یا پلمپ شکسته به منزله دستگاه فاقد گارانتی تلقی گردیده و شامل خدمات گارانتی نمی‌گردد.
- خدمات گارانتی شامل تعویض دستگاه نمی‌شود و در صورت هرگونه خرابی، دستگاه تعمیر خواهد شد.
- کلیه دستگاه‌های فیوژن سومیتومو پس از اتمام دوره ضمانت، دارای ۷ سال خدمات پس از فروش می‌باشند و شرکت سومیکو به عنوان مرکز رسمی خدمات مجاز شرکت سومیتومو الکتریک در ایران تضمین میکند تا ۷ سال پس از تاریخ فروش دستگاه فیوژن، کلیه تجهیزات مصرفی و قطعات مورد نیاز آن را با اخذ هزینه تأمین نماید.



موارد ابطال گارانتی

- عدم تطبیق شماره سریال دستگاه با شماره مندرج در ضمانتنامه الکترونیکی صادره
- مخدوش یا پاک شدن سریال و یا شکستن پلمپ دستگاه
- بروز هر گونه اشکال فنی ناشی از ضربه، شکستگی، نفوذ آب، آتش، مواد شیمیایی، نوسانات برق
- هرگونه خرابی بدنه دستگاه از جمله خراشیدگی، فرورفتگی، شکستگی و کسری لوازم
- شکستن یا ظاهر شدن خطوط افقی یا عمودی روی LCD
- هرگونه دستکاری و تعمیر غیر اصولی توسط افراد متفرقه و یا عدم استفاده صحیح از دستگاه

توضیحات ضروری

- در هنگام و یا پس از خرید دستگاه فیوژن ضمن راهنمایی و مساعدت کارشناسان فروش سومیکو، حتماً نسبت به ثبت مشخصات خود و دستگاه خریداری شده جهت رؤیت و دریافت کارت گارانتی از واحد خدمات پس از فروش سومیکو اکیداً اقدام نمائید، چرا که نحوه ارتباط و اطلاع رسانی، فراخوان ها و Service Camp ها، یادآوری سرویس های دوره ای و شرکت در ارائه خدمات تکمیلی و آموزشی به مشتریان بابت دستگاه ها صرفاً از این طریق می باشد و از خریداران محترم تقاضا می گردد.
- افت طول عمر باتری و یا افزایش مدت شارژ باتری و یا سوختن شارژر دستگاه در اثر نوسانات برق و عدم رعایت دستورالعمل های ارائه شده توسط کارخانه سازنده خارج از تعهدات شرکت می باشد.
- معیوب شدن حافظه داخلی، به جهت وارد آمدن تکان های ناگهانی یا ضربه به دستگاه و مخدوش شدن یا از بین رفتن اطلاعات موجود بر روی دستگاه در فرآیند تعمیرات، در صورت عدم اطلاع شرکت از جهت اهمیت بر عهده مشتری است.
- چنانچه در پی درخواست مشتری، دستگاه تعمیر شده برای ایشان ارسال گردد، مسئولیت بروز تمام حوادث احتمالی متوجه مشتری خواهد بود.
- کلیه هزینه های ارسال و یا دریافت دستگاه فیوژن از مشتری به مرکز خدمات سومیکو و بالعکس بر عهده مشتری می باشد.
- برخی قطعات و اجزا (باتری، شارژر، دستگاه کلپور (کاتر)، تیغه کلپور، بدنه، الکترونها و حافظه جانبی، مصرفی و استهلاکی بوده و به واسطه کیفیت نگهداری، استفاده و یا میزان مصرف، شامل گارانتی نبوده و تعمیر و یا تعویض آنها شامل هزینه می باشد.



ارتباط با سومیکو

واحد ارتباط با مشتریان شرکت سومیکو به منظور بهبود شیوه خدمت رسانی در واحد خدمات پس از فروش، آماده دریافت هرگونه انتقاد، پیشنهاد و یا شکایت از طریق درگاه‌های ارتباطی شرکت سومیکو شامل:

- 📍 **مراجعه حضوری به واحد خدمات پس از فروش در محل شرکت:** تهران، خ مطهری، خ لارستان، کوچه بیست و دوم، پلاک ۱۳، طبقه ۴
- ☎ **تماس با واحد خدمات پس از فروش به شماره تلفن:** ۰۲۱-۴۳۶۱۴۰۰۰ (داخلی ۸۰۰)

