



آرین سرمایه

ARIAN CAPITAL

دستورالعمل انصراف از خودرو

کد مدرک: PSS-WI-SA-10/00 {کد آزمایشی تا تاریخ ۱۴۰۲/۰۹/۰۷}

تاریخ آخرین بازنگری: ۱۴۰۲/۰۸/۰۷

اجرای این مدرک علی‌رغم اینکه به صورت آزمایشی بارگذاری می‌گردد، برای کلیه واحدهای مسئول لازم‌الاجرا می‌باشد. شایان ذکر است که پس از دریافت بازخوردها، تکمیل سامانه‌های اطلاعاتی مرتبط و همچنین تجربیات حاصل از اجرا، تغییرات لازم در این مدرک انجام خواهد شد.

<p>کد مدرک: PSS-WI-SA-10/00 {کد آزمایشی - ۱۴۰۲/۰۹/۰۷}</p>	<p>دستورالعمل انصراف از خرید</p>	 <p>آرین سرمایه ARIAN CAPITAL</p>
-------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

۱. هدف

دریافت تقاضای انصراف مشتری و ارزیابی و تایید آن ، سپس تنظیم فرم انصراف و در ادامه پیگیری عودت وجه و متعاقب آن جایگزین نمودن قرارداد جدید

۲. دامنه کاربرد

واحد فروش خودروهای سواری شرکت آرین پارس و همچنین نمایندگی های مجاز فروش

۳. مسئولیت

- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل بر عهده مدیر فروش شرکت می باشد.
- مسئولیت دریافت درخواست انصراف از خرید مشتری و ثبت آن در سیستم و ارسال آن به شرکت به عهده کارشناس نمایندگی مجاز فروش می باشد
- مسئولیت بررسی و تایید و یا عدم تایید درخواست انصراف از خرید مشتری بر عهده کارشناس شبکه فروش شرکت آرین پارس موتور می باشد .
- مسئولیت محاسبه صورت حساب مشتری جهت پرداخت وجه با توجه به مفاد قرارداد برعهده کارشناس حسابداری شرکت آرین پارس موتور می باشد.

۴. تعاریف

- **نمایندگی مجاز فروش** : نمایندگی مجاز فروش خودرو به یک مجموعه خدماتی اطلاق می شود که تنها وظیفه اجرا نمودن کلیه مراحل فروش خودرو های شرکت آرین پارس موتور به مشتریان شامل بازاریابی فروش ، پذیرش مشتریان ، معرفی شرایط فروش (نقدی - اعتباری) ، عقد قرارداد فروش بر اساس قرارداد های شرکت ، تحویل خودرو و اسناد مربوطه را براساس شرایط و ضوابط شرکت آرین پارس موتور بر عهده دارد .
- **شبکه فروش** : اجرا نمودن کلیه عملیات فروش و طراحی و پیاده سازی سیاست های فروش را عهده دار می باشد
- **حسابداری فروش** : اجرا نمودن محاسبات صورت حساب مشتری جهت دریافت و یا پرداخت و ابطال و بررسی نحوه پرداخت با توجه به مفاد قراردادها
- **کارگزار** : نماینده معرفی شده توسط نمایندگی مجاز فروش جهت انجام کلیه امور جاری

۵. شرح اجرا

-ثبت درخواست انصراف در سیستم فروش توسط نمایندگی

-بررسی و تایید درخواست انصراف توسط کارشناس فروش شرکت

کد مدرک: PSS-WI-SA-10/00 {کد آزمایشی - ۱۴۰۲/۰۹/۰۷}	دستور العمل انصراف از خرید	 آرین سرمایه ARIAN CAPITAL
------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- چاپ سیستمی فرم درخواست انصراف با کد PSS-FO-SA-17 توسط نمایندگی و ارائه به مشتری

- تکمیل و امضای فرم درخواست انصراف با کد PSS-FO-SA-17 توسط مشتری در محل ثبت نام (نمایندگی مجاز فروش)

- دریافت درخواست انصراف تکمیل شده و ثبت درخواست در سیستم جامع فروش توسط کارشناس نمایندگی و ارسال فرم مهمور به مهر نمایندگی به انضمام پرینت قرارداد و مدارک شناسایی مشتری به شبکه فروش (حداکثر تا 48 ساعت)

- کارشناس شبکه فروش پس از تایید درخواست انصراف مشتری در سیستم فروش نسبت به تنظیم دستورپرداخت عودت وجه به مشتری اقدام می نماید .

- واحد حسابداری فروش اقدام به تایید انصراف و انجام محاسبات مربوطه در سیستم فروش طبق مفاد قرارداد می نماید .
- واحد خزانه داری فروش طبق شماره شبای اعلام شده مشتری در قرارداد نسبت به عودت و واریز وجه خودرو مشتری مطابق با مدت زمان اعلامی در مصوبات آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو و سود انصراف (در صورت تعلق) اقدام می نماید .
- کارگزار مربوطه طبق درخواست انصراف از خرید ، چک های اقساط عودت شده مشتری را از خزانه داری تحویل گرفته و رسید دریافت چک در فرم درخواست انصراف تایید می نماید .
- انصراف از مشتری توسط واحد حسابداری فروش بایگانی می گردد .
- در صورتی که زمان بازپرداخت وجه انصراف مشتری بعد از تایید درخواست انصراف ، بیش از 20 روز باشد سود انصراف متعلقه از تاریخ تاخیر تا تاریخ بازپرداخت مذکور نیز باید محاسبه و پرداخت می شود .
- اگر از زمان ثبت قرارداد تا زمان درخواست انصراف کمتر از یک ماه باشد مطابق بند قرارداد وجه واریزی بدون سود انصراف به وی تعلق می گیرد.

۶. مراجع و مستندات مرتبط

ردیف	مراجع و مستندات مرتبط	کد مرجع
۱	روش اجرایی برنامه ریزی و عملیات فروش	PSS-PR-SA-01

۷. پیوست

ردیف	عنوان پیوست	کد پیوست
۱	فرم درخواست انصراف از خرید خودرو	PSS-FO-SA-17

۸. جدول بازنگری

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	صفحات تغییر یافته	شرح بازنگری
۱	۰۰	۱۴۰۲/۰۸/۰۷	-	ایجاد مدرک آزمایشی