دليل البدء السريع

نظام معالجة المطالبات (CPS)
التحقق من/تسجيل الضمان
وإنشاء المطالبات

MANITOWOC ICE, 2110 SOUTH 26TH STREET, MANITOWOC, WI 54220

0161-682-920-1+
5720-545-800
WWW.MANITOWOCICE.COM

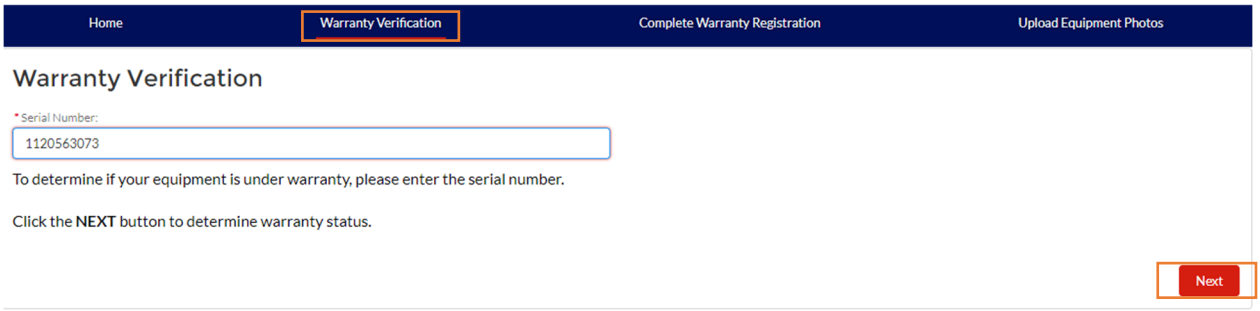
©2022 Manitowoc الثلج باستثناء ما لم يتم ذكر خلاف ذلك صراحةً. جميع الحقوق محفوظة.

رقم المستند: MII_Q_9002.ar Rev 04 08/25

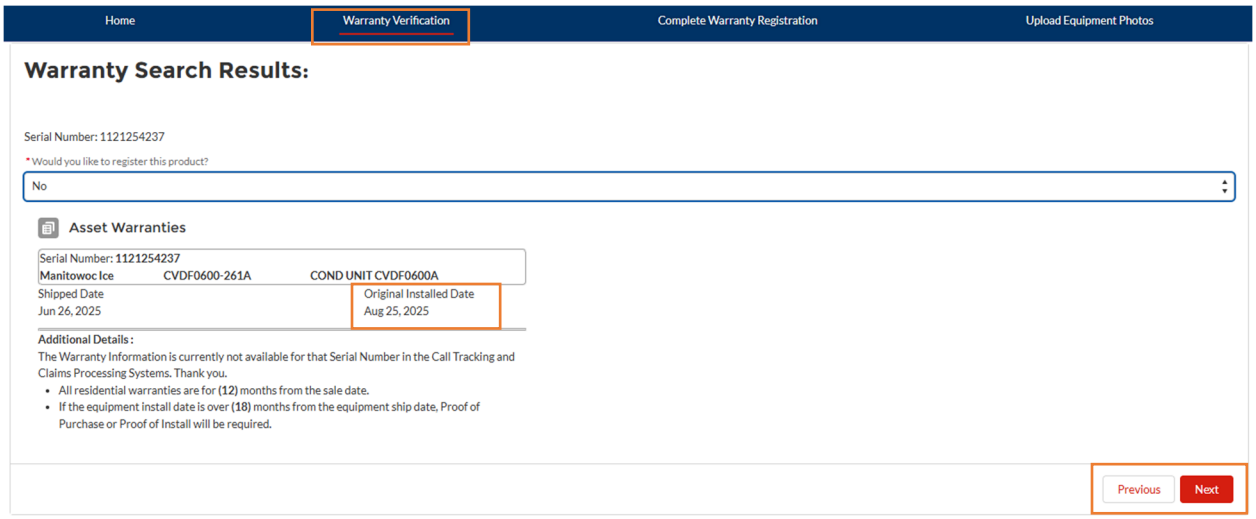
التحقق من الضمان
(تاريخ تركيب الجهاز)

رابط التحقق من الضمان: https://manitowocice.my.site.com/claims/s/warranty-verification

أدخل الرقم التسلسلي للحصول على تاريخ التركيب، ثم انقر على **"Next"** (التالي) للمتابعة.



كما يتضح أدناه، ستُعرض معلومات الرقم التسلسلي.



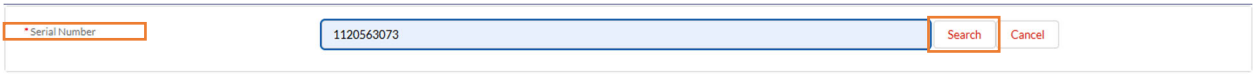
تسجيل الضمان

رابط تسجيل الضمان: https://manitowocice.my.site.com/claims/s/warranty-registration

انقر فوق علامة تبويب **Complete Warranty Registration** (إكمال تسجيل الضمان).



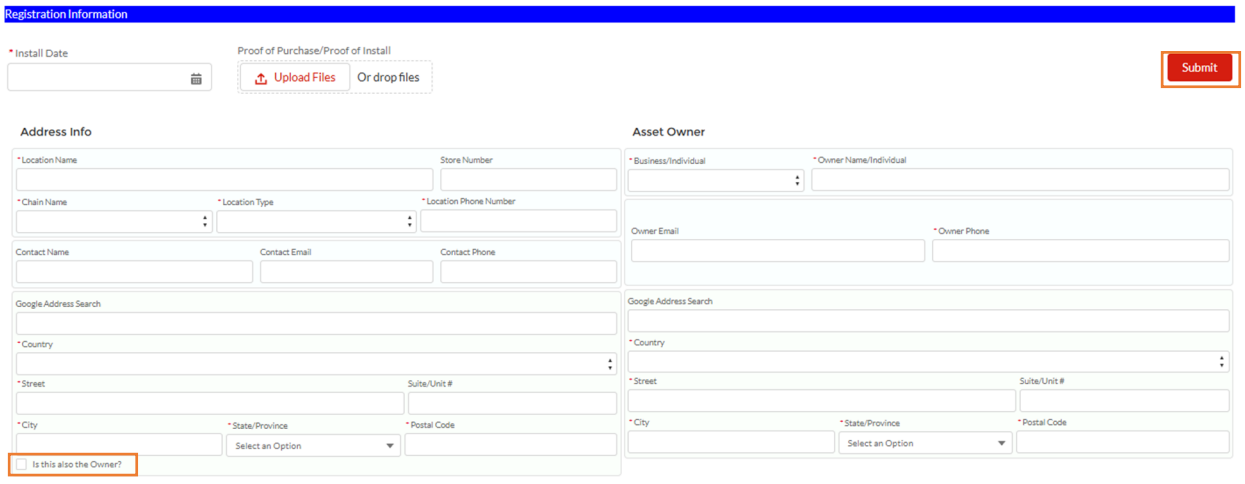
أدخل الرقم التسلسلي، ثم انقر فوق **Next** (التالي) في الجانب الأيمن من الشاشة. *إذا لم يكن الرقم التسلسلي صالحًا، فانتقل إلى موقع **Warranty Verification** (التحقق من الضمان).



في قسم **Registration Information** (معلومات التسجيل)، أكمل جميع الحقول إذا كانت المعلومات معروفة. الحقول المميزة بعلامة النجمة **[*]** مطلوبة.
ملحوظة: إذا كان تاريخ التركيب غير معروف، فاستخدم تاريخ الشحن المبيَّن. إذا كانت معلومات العنوان ومعلومات مالك الأصل متماثلة، فحدّد المربع الخاص بـ **Is this also the Owner?** (هل هذا هو المالك أيضًا؟)

إذا لم يكن حقل **Chain Name** (اسم السلسلة) مرتبطًا بحساب سلسلة، فاختر **"None"** (لا شيء) من القائمة المنسدلة.

انقر فوق **Submit** (إرسال) في يمين الشاشة.



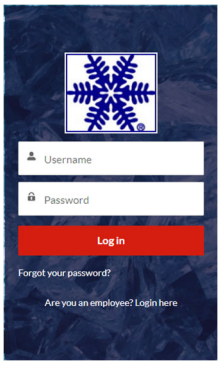
تسجيل الدخول

لتسجيل الدخول إلى نظام معالجة المطالبات ((CPS، انسخ الرابط أدناه وألصقه إما في متصفح Google Chrome أو Microsoft Edge.

https://manitowocice.my.site.com/claims/s/

انقر فوق **"Login"** (تسجيل الدخول) في الزاوية العلوية اليمنى وأدخل اسم المستخدم وكلمة المرور للوصول إلى نظام CPS.

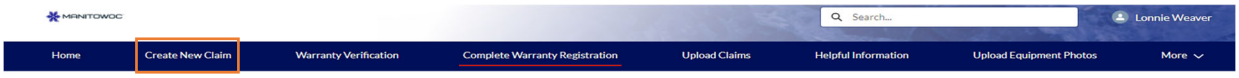




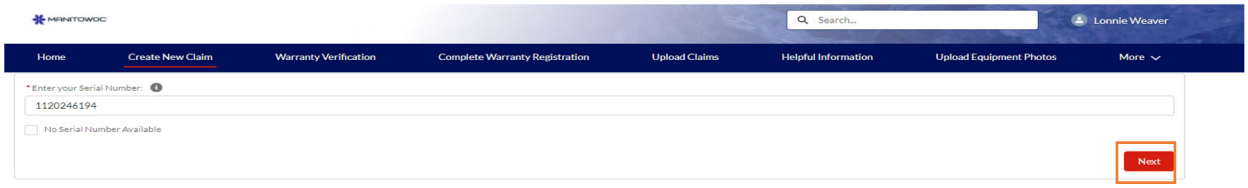
إنشاء مطالبة

لإنشاء مطالبة، انقر فوق **Create New Claim** (إنشاء مطالبة جديدة) في رأس الصفحة.

ملحوظة: يُسمح برقم تسلسلي واحد لكل مطالبة.

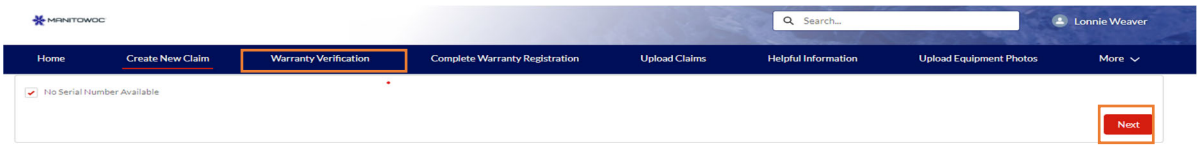


أدخل الرقم التسلسلي، ثم انقر فوق **Next** (التالي) في يمين الشاشة. إذا لم يكن الرقم التسلسلي صالحًا، فستتلقى رسالة خطأ.



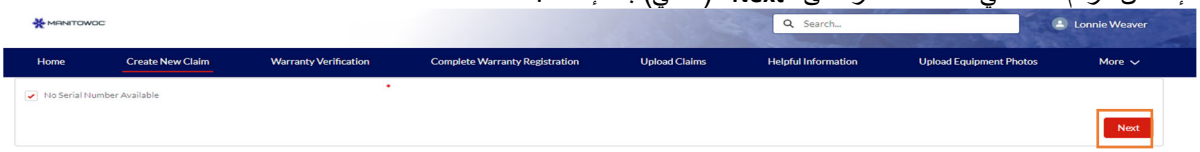
إنشاء مطالبة (يُتبع)

إذا كان لديك رقم تسلسلي غير صالح، انتقل إلى موقع **Warranty Verification** (التحقق من الضمان) لتأكيده. إذا لم يكن الرقم التسلسلي صالحًا، فتواصل عبر البريد الإلكتروني على iceclaims@pentair.com.



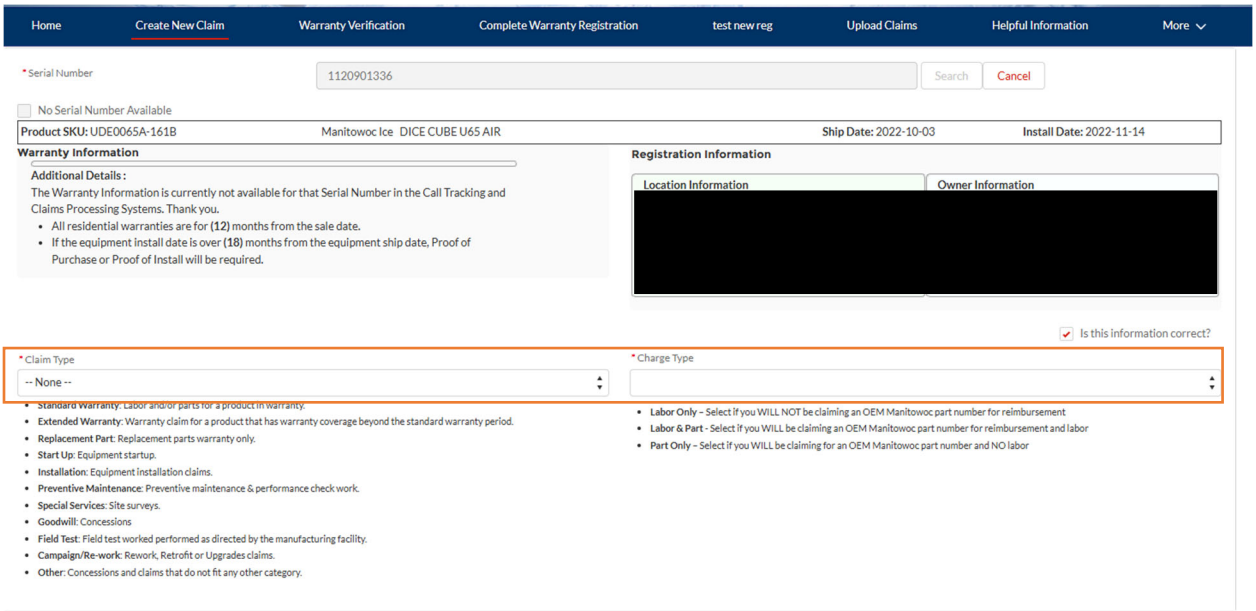
ملحوظة: لم يتم تسجيل الرقم التسلسلي قبل تقديم المطالبة، لذلك يجب تسجيله الآن.
إذا كان الرقم التسلسلي قد تم تسجيله بالفعل وكان صحيحًا، فقط تابع من خلال الشاشات.

*إذا كان الرقم التسلسلي صالحًا، فانقر على **"Next"** (التالي) بعد إدخاله.



اختر **Claim Type** (نوع المطالبة) من القائمة المنسدلة.

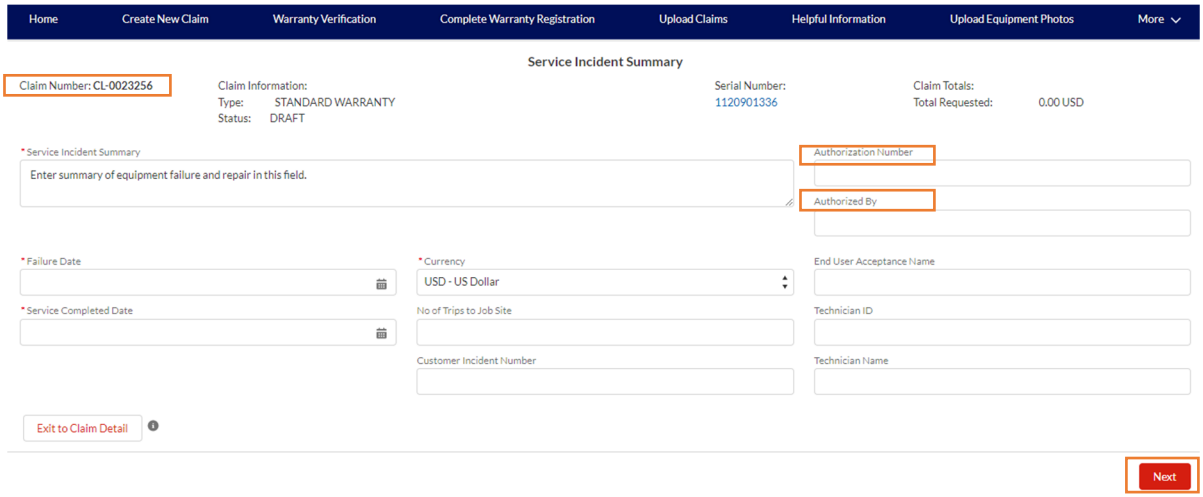
اختر **Charge Type** (نوع التكلفة) بناءً على: **Labor Only** (العمل فقط) أو **Labor & Part** (العمل والقطع) أو **Part Only** (القطع فقط)، ثم انقر فوق **"Next"** (التالي). *يمكن للموزع فقط تقديم مطالبة **Part Only** (القطع فقط).
إذا تم اختيار نوع المطالبة **Replacement Part** (قطع الغيار)، فسيتم عرض حقل إضافي أسفل حقل **"Charge Type"** (نوع التكلفة) بعنوان "Failed Part Install Date" (تاريخ تركيب القطعة التالفة)، ويجب تعبئة هذا الحقل.



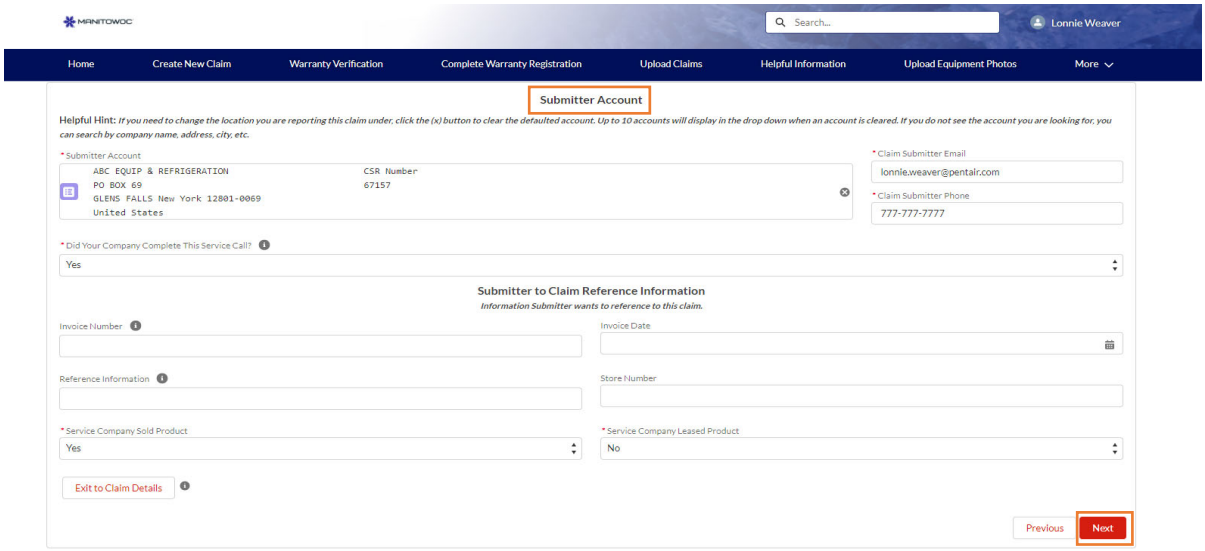
إنشاء مطالبة (يُتبع)

سيتم إنشاء رقم مطالبة تلقائيًا في هذا الوقت، وسيُعرض في الزاوية العلوية اليسرى من هذه الشاشة. إذا كانت المطالبة تتطلب "Authorization Number" (رقم تصريح)، أضفه في هذا الوقت مع تعبئة حقل "Authorized By" (مصرَّح من قبَل)، وهو الشخص في Manitowoc الذي قدّم رقم التصريح، ثم انقر فوق **Next** (التالي).

أكمل جميع الحقول إذا كانت المعلومات معروفة. الحقول المميزة بعلامة النجمة **[*]** مطلوبة.



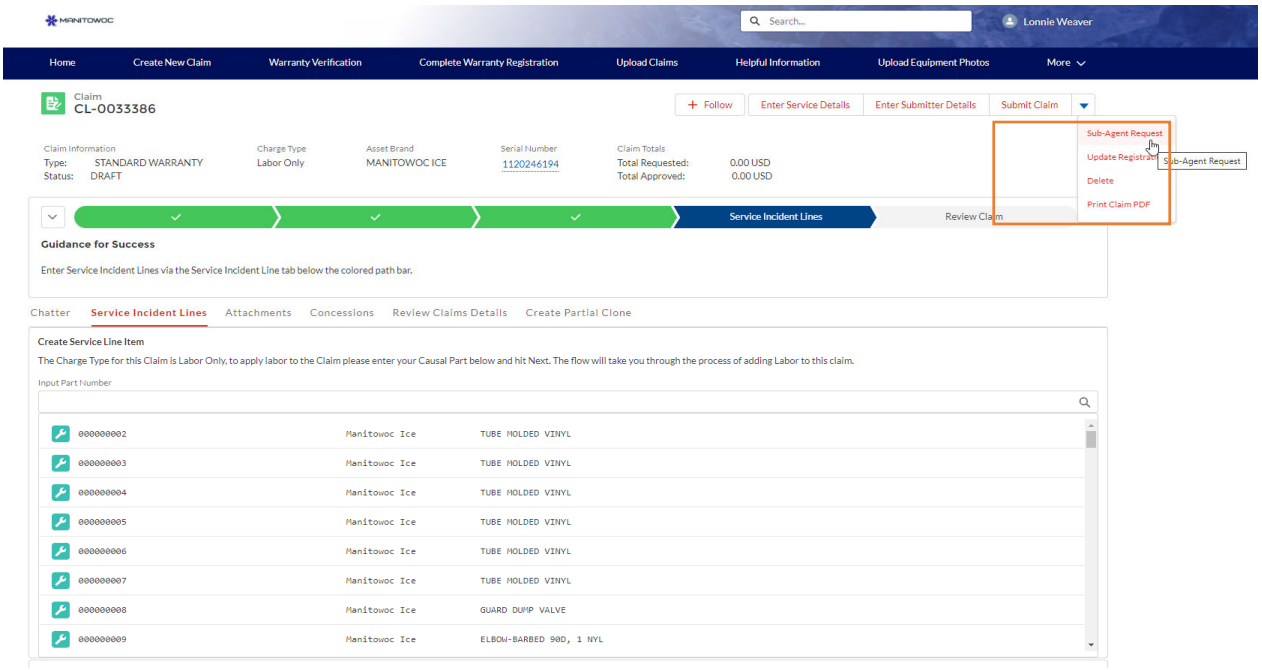
في قسم **"Submitter Account"** (حساب المُرسل) أدناه، أكمل جميع الحقول المطبَّقة إذا كانت معروفة، ثم انقر فوق **"Next"** (التالي). الحقول المميزة بعلامة النجمة **[*]** مطلوبة.

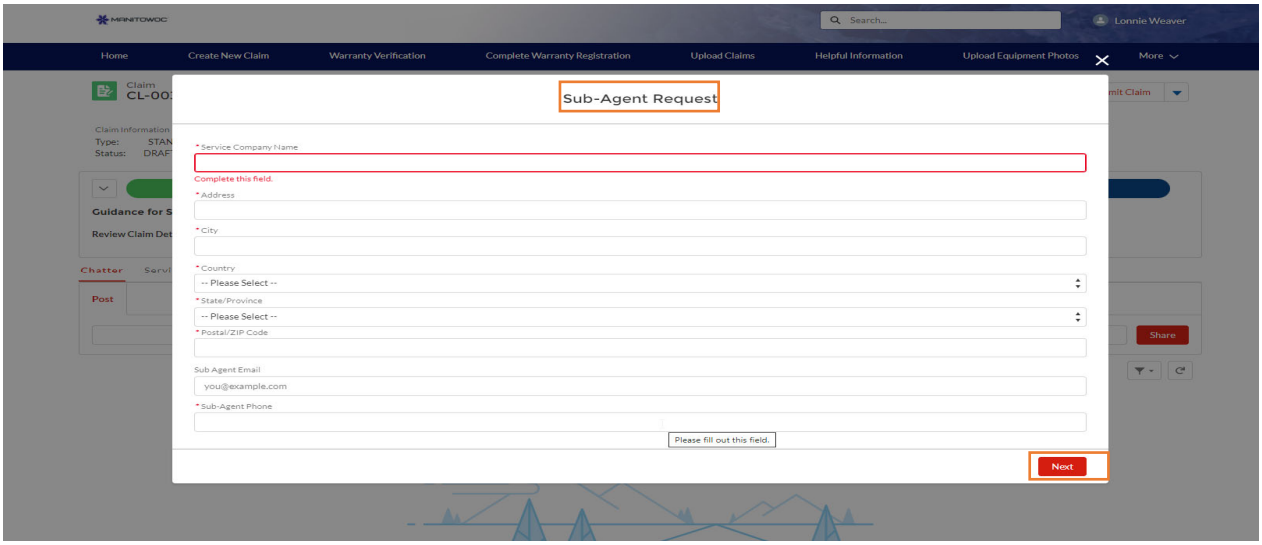


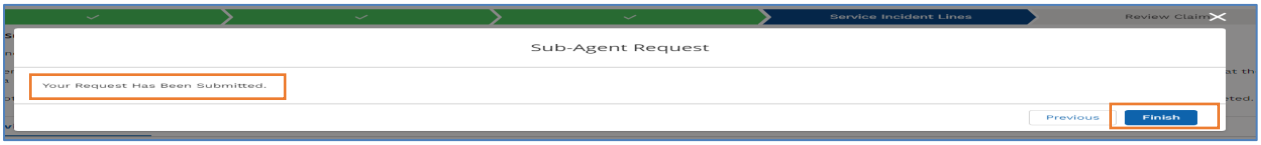
إنشاء مطالبة (يُتبع)

*هذه الخطوة خاصة بالموزعين فقط

لإرسال طلب لإضافة حساب مزوّد خدمة، انقر فوق السهم المتجه لأسفل بجوار **"Submit Claim"** (إرسال المطالبة) في الجزء العلوي الأيمن من الصفحة، ثم اختر **Sub-Agent Request** (طلب وكيل فرعي). ستظهر نافذة منبثقة. أدخل معلومات الشركة وانقر فوق **Next** (التالي)، ثم انقر فوق **Finish** (إنهاء) في رسالة التأكيد.

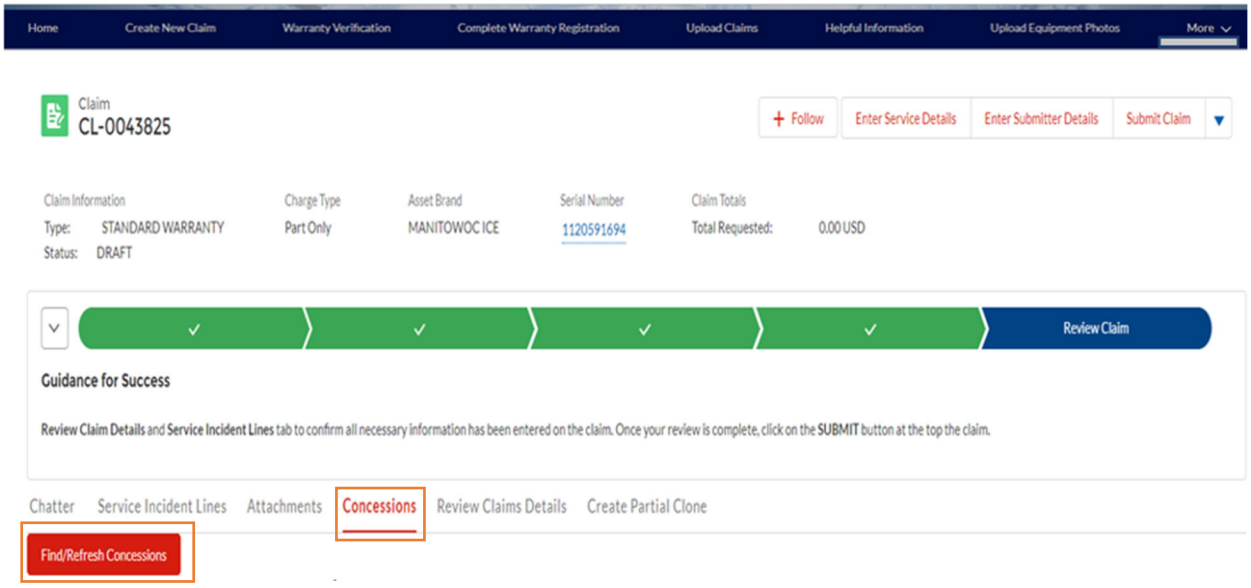




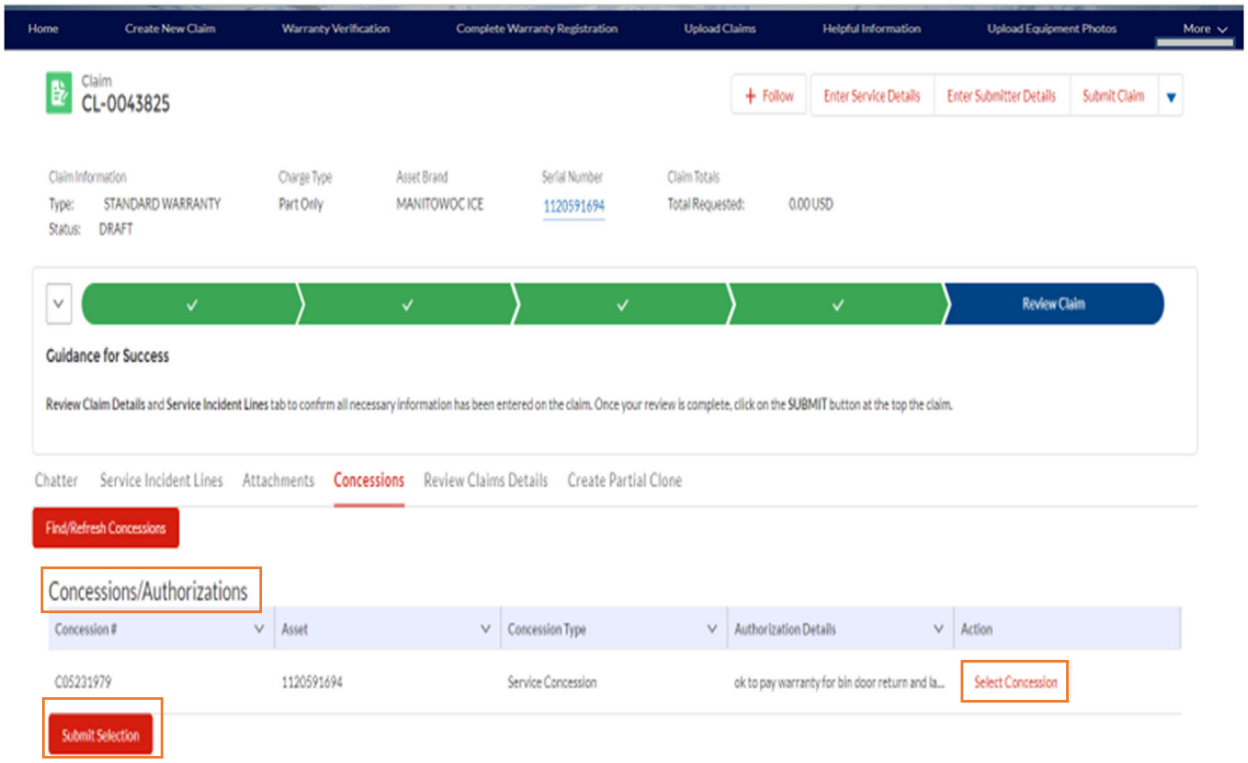


إنشاء مطالبة (يُتبع)

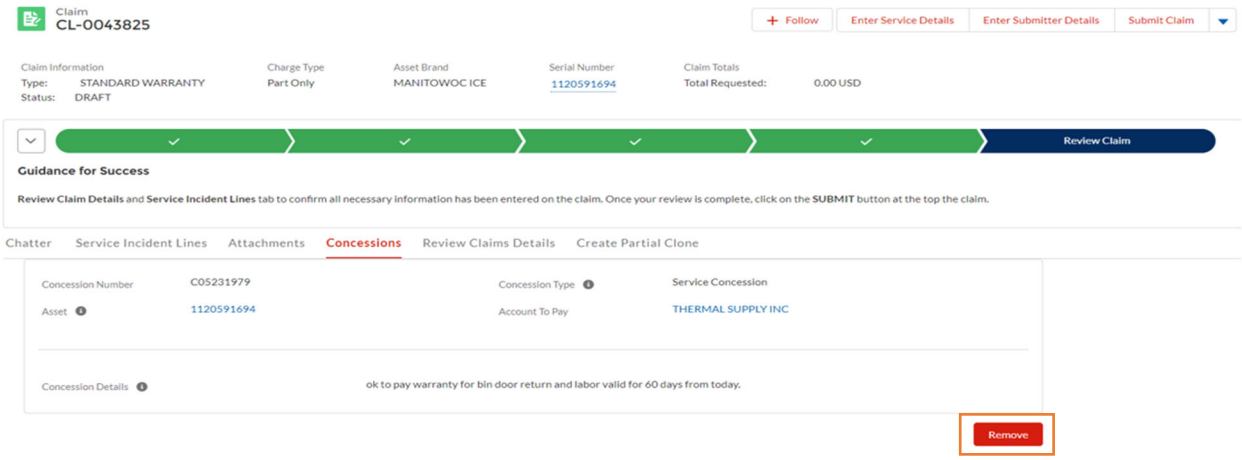
إذا تم منح رقم "Concession/Authorization" (امتياز/تصريح) من Manitowoc لإصلاح محدد، فانقر فوق **Concessions** (امتيازات)، ثم انقر فوق مربع **Find/Refresh Concessions** (بحث/تحديث الامتيازات) باللون الأحمر.



ستظهر نافذة إضافية أسفل الشاشة بعنوان **Concessions/Authorizations** (الامتيازات/التصاريح)، انقر فوق **"Select Concession"** (تحديد الامتياز) أدناه، ثم انقر فوق مربع **"Submit Selection"** (إرسال التحديد) باللون الأحمر.

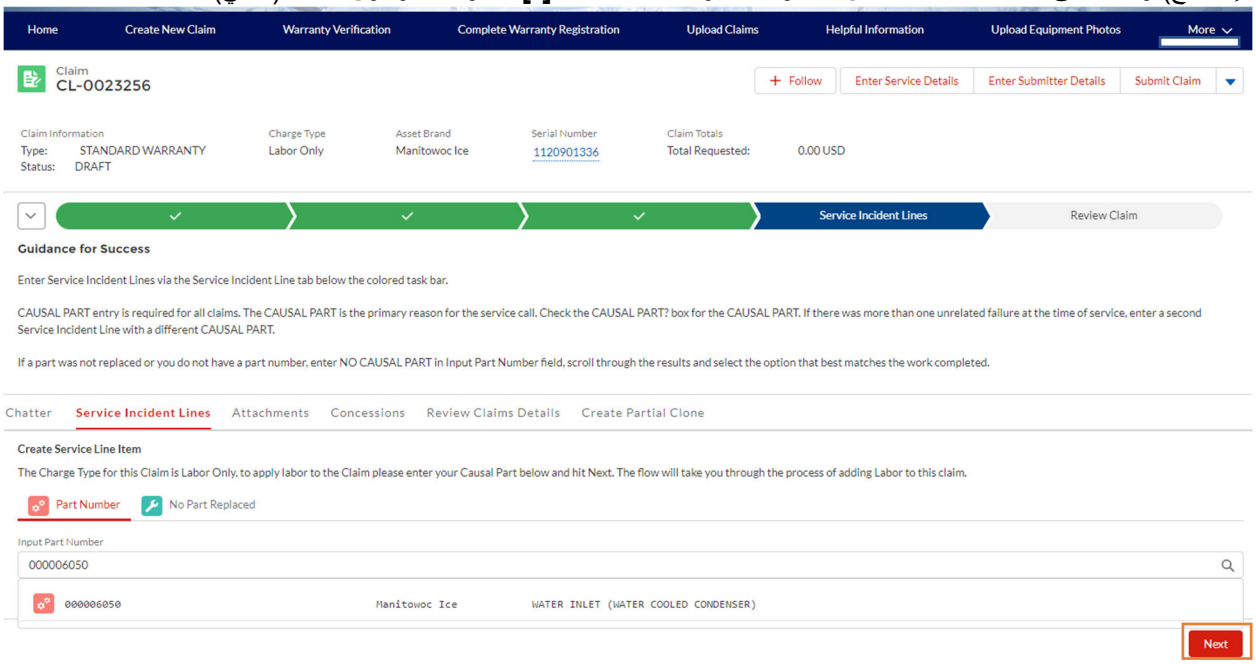


إذا تم تحديد رقم امتياز خاطئ، فانقر فوق الزر "Remove" (إزالة) باللون الأحمر أدناه وأعد التحديد.

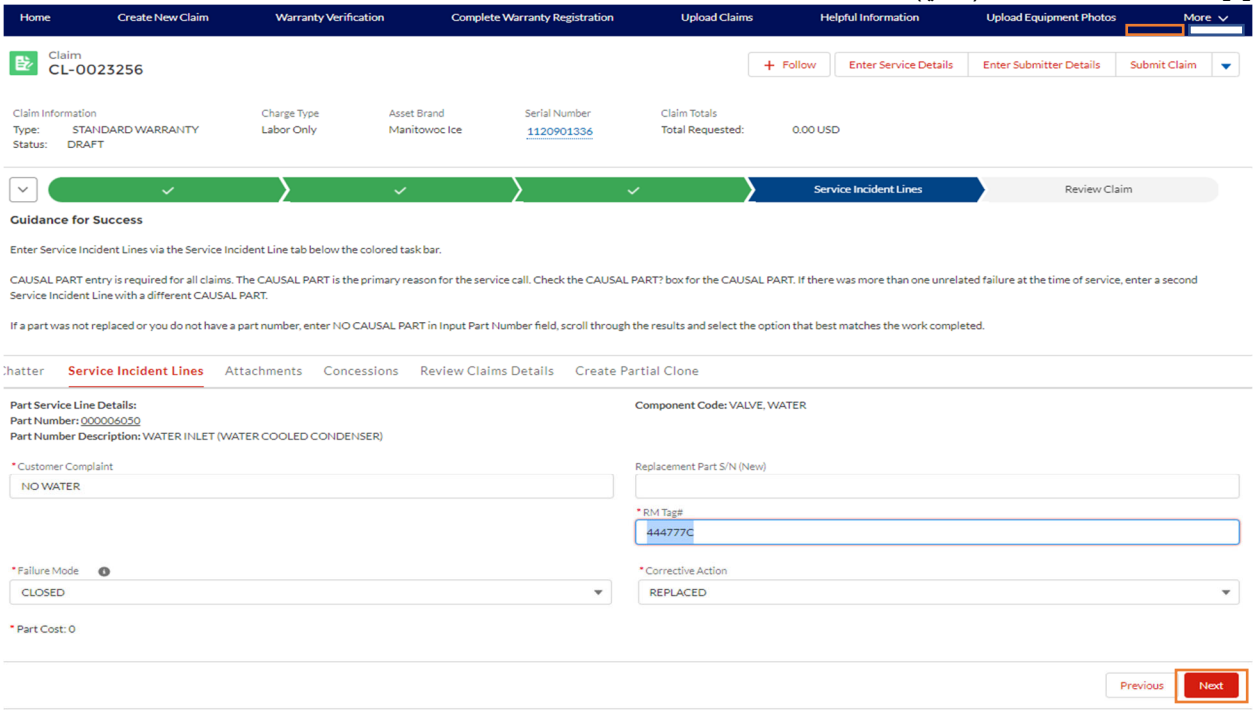


إنشاء مطالبة (يُتبع)

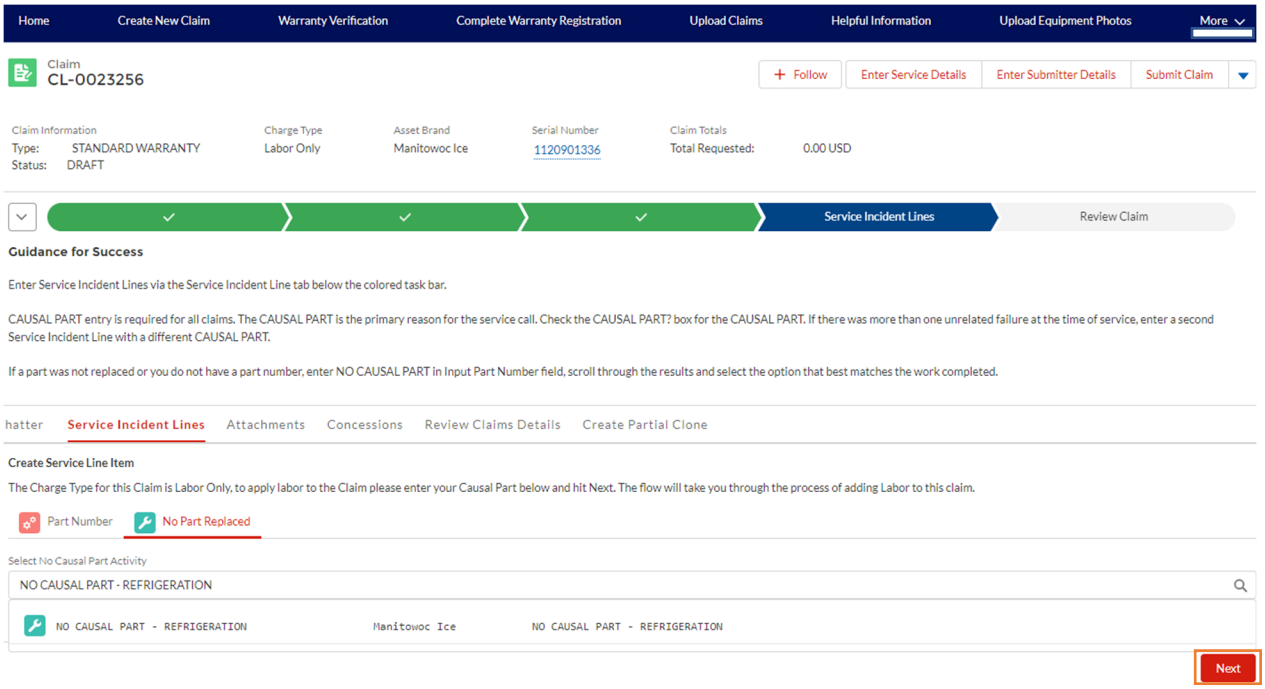
في قسم **"Service Incident Line"** (تفاصيل حوادث الخدمة)، اختر رقم القطعة المسببة لضرورة الإصلاح. إذا تم استبدال قطعة فعلية، فاختر رقم القطعة من نتائج البحث الموضحة أدناه لتعبئة الحقل. تتطلب كل مطالبة إدخال **"Causal Part"** (قطعة مسببة لضرورة الإصلاح) واحدة على الأقل لمعالجة الضمان. الحقول المميزة بعلامة النجمة **[*]** مطلوبة. انقر فوق **Next** (التالي) للمتابعة.



*أكمل جميع الحقول المطلوبة. *تتطلب Manitowoc Ice إدخال رقم **RM Tag#** لكل قطعة تم استبدالها. الحقول المميزة بعلامة النجمة **[*]** مطلوبة. انقر فوق **Next** (التالي) للمتابعة.



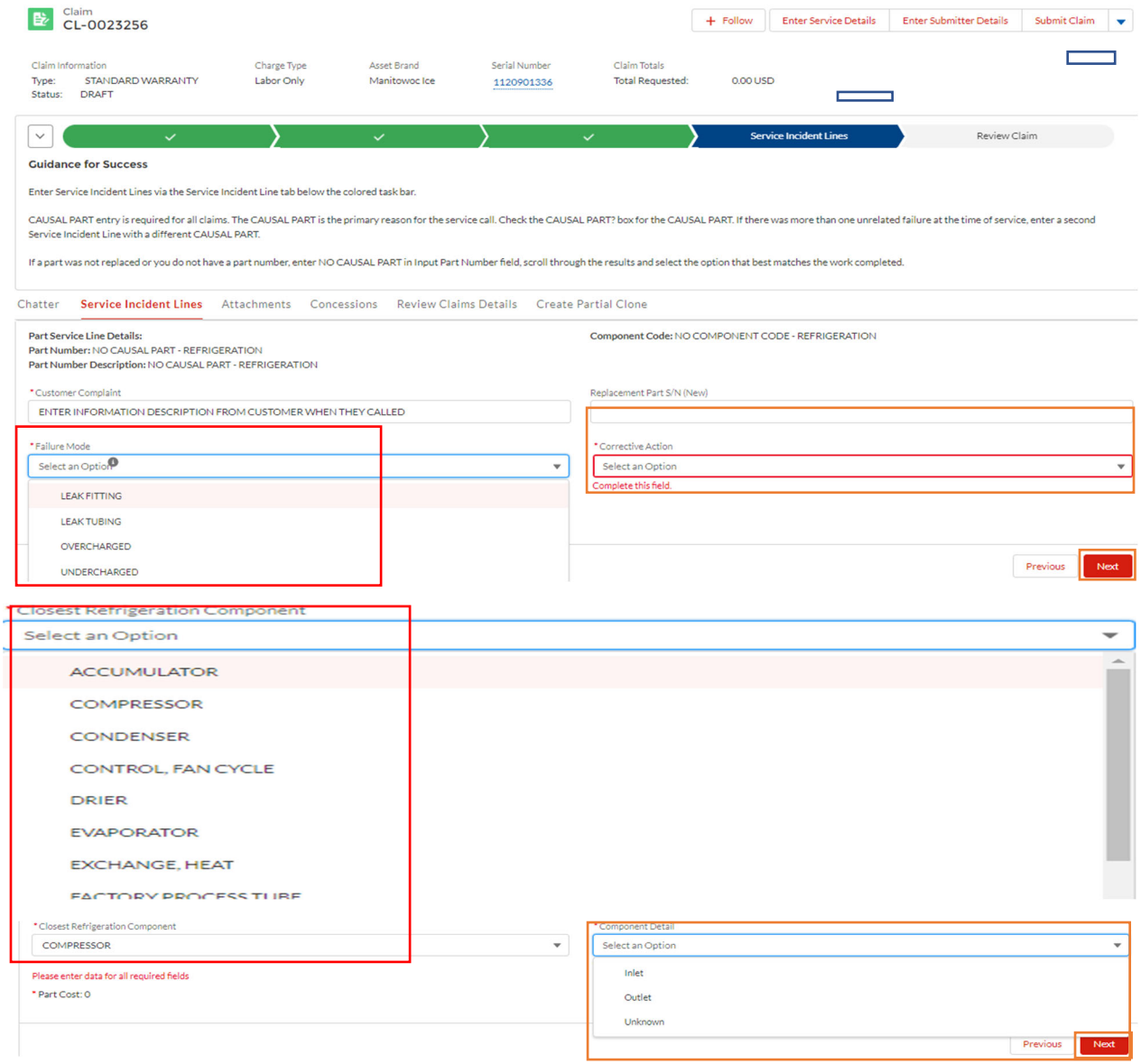
إذا لم يتم استبدال رقم قطعة فعلية، فسيُطلب من المستخدم إدخال **"NO CAUSAL PART" (لا توجد قطعة مسببة للإصلاح) كإجراء إصلاح على النحو الموضح أدناه. يجب أن يكون الاختيار "No Causal Part" (لا توجد قطعة مسببة للإصلاح) مرتبطًا بإصلاح الجهاز، ويتم اختياره من القائمة المنسدلة. انقر فوق **Next** (التالي) للمتابعة.



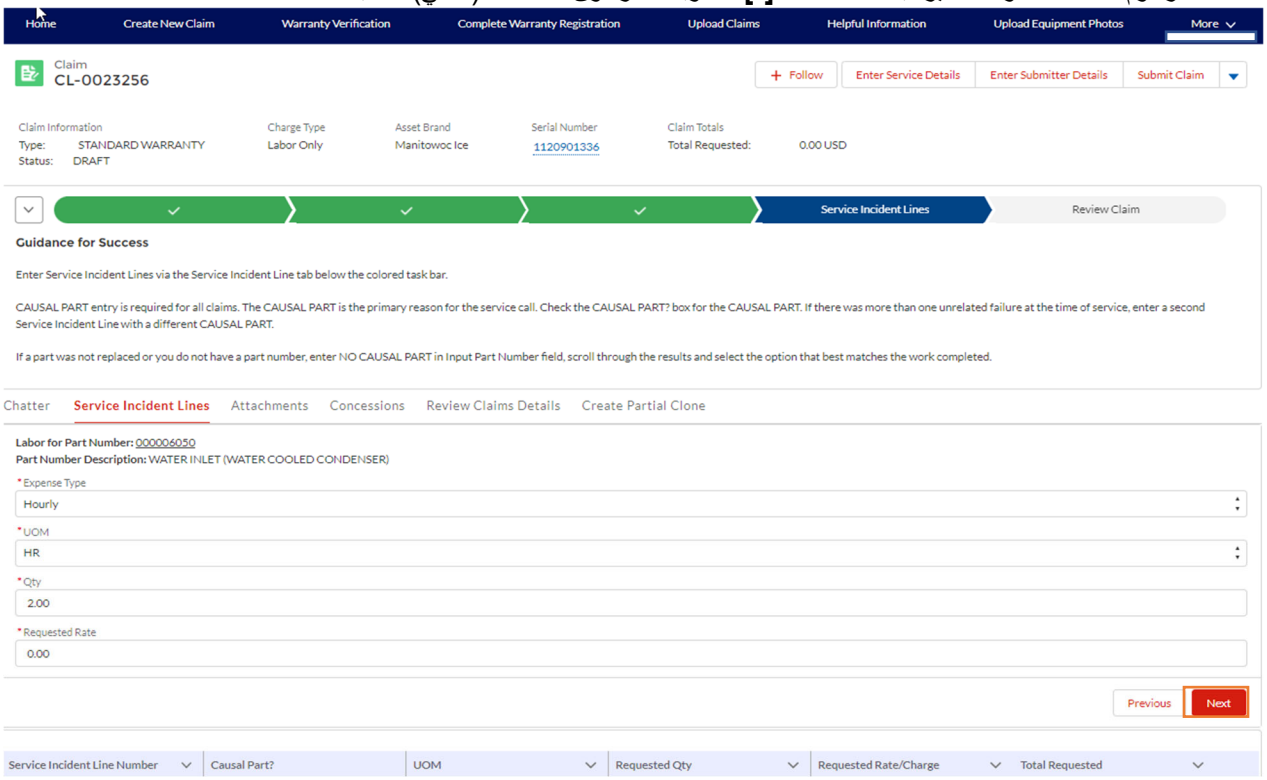
إنشاء مطالبة (يُتبع)

إذا تم استخدام الاختيار "No Causal Part" (لا توجد قطعة مسببة للإصلاح) لإجراء إصلاح، فأكمل الحقول المطلوبة. الحقول المميزة بعلامة النجمة **[*]** مطلوبة. انقر فوق **Next** (التالي) للمتابعة.

*تمت إضافة خيارات حقول جديدة لـ "LEAKS" (التسريبات) كما هو موضح أدناه، انقر فوق **Next** (التالي) للمتابعة.



أدخل رسوم العمل. الحقول المميزة بعلامة النجمة **[*] مطلوبة. انقر فوق **"Next"** (التالي) للمتابعة.



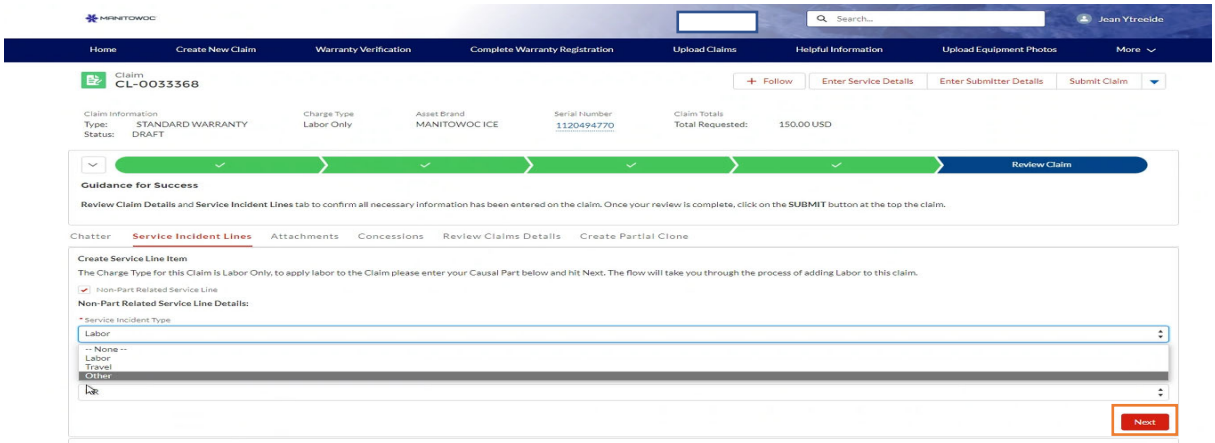
لإدخال تفاصيل خدمة غير متعلقة بالقطع، حدد Labor (العمل)، أو Travel (السفر)، أو Other (أخرى). الحقول المميزة بعلامة النجمة **[*]** مطلوبة.

الاختيارات:

Labor (العمل) – ينبغي استخدامه فقط للعمل الإضافي عند الحاجة.

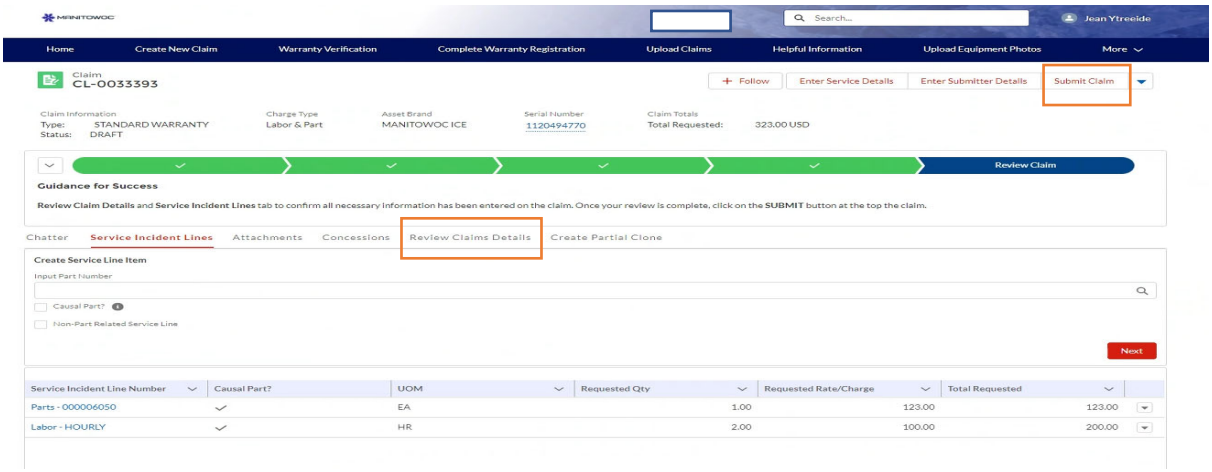
Travel (السفر) – إذا تم التصريح، أدخل تكلفة السفر بالساعة وفقًا للعقد.

Other (أخرى) – للرسوم الإضافية، مثل: غاز التبريد، وفتح نظام التبريد، وضريبة المبيعات، ورسوم الوقود الإضافية، وما إلى ذلك.

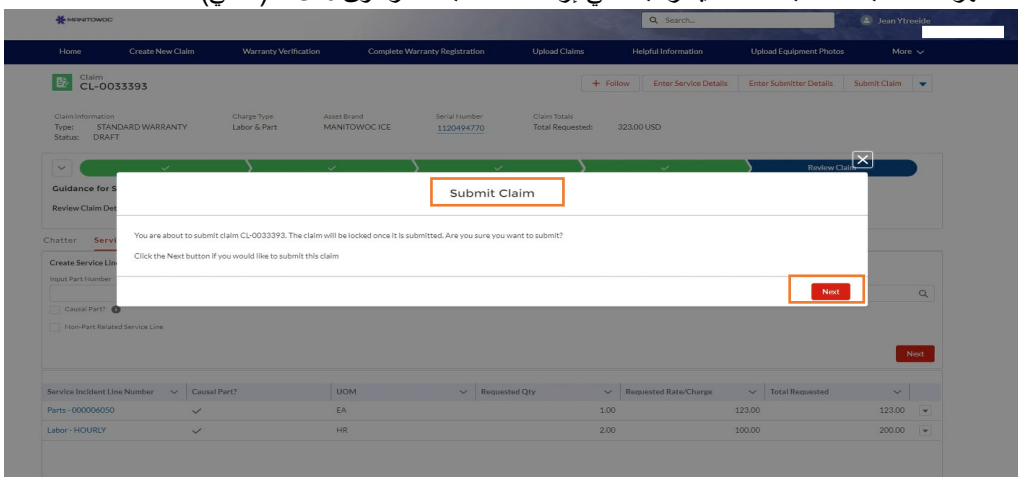


إرسال المطالبة

يمكن تقديم المطالبة بمجرد أن تصبح جميع الخطوات في شريط التقدم باللون الأخضر، وستظل **مراجعة المطالبة** باللون الأزرق. لمراجعة ما أدخلته، انقر فوق **Review Claim Details** (مراجعة تفاصيل المطالبة). عند استعدادك لإرسال المطالبة، انقر فوق. **Submit Claim** (إرسال المطالبة) في الجانب العلوي الأيمن من الشاشة.

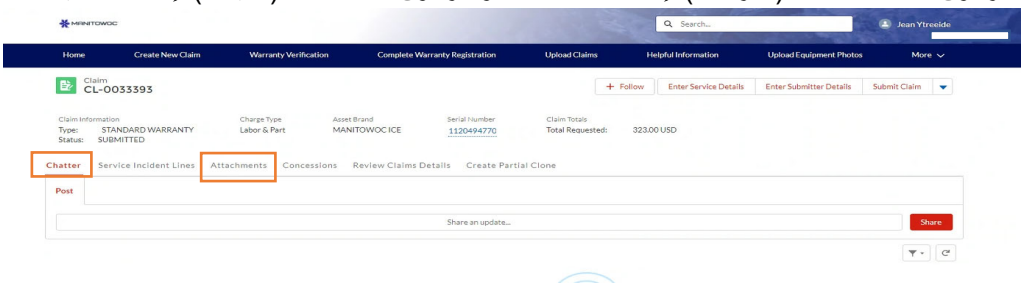


ستظهر نافذة منبثقة تطلب منك تأكيد رغبتك في إرسال المطالبة، انقر فوق **Next** (التالي).

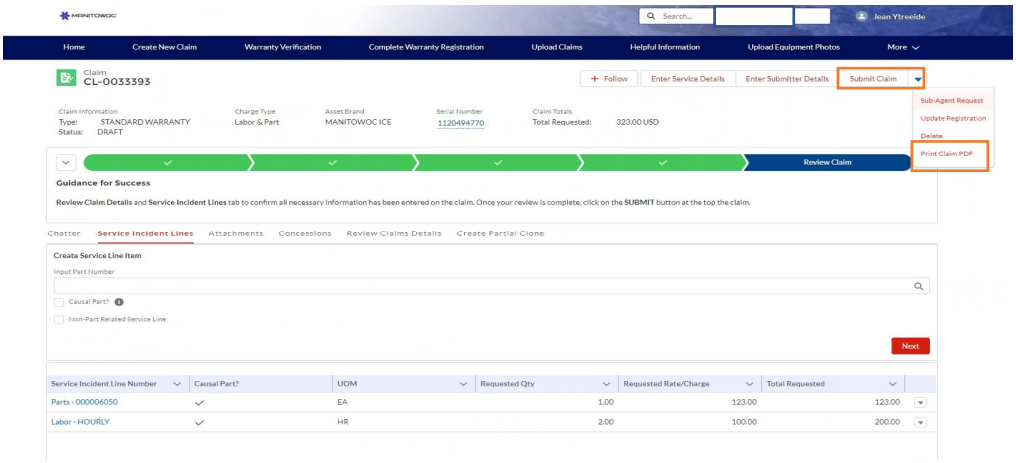


إرسال المطالبة (يُتبع)

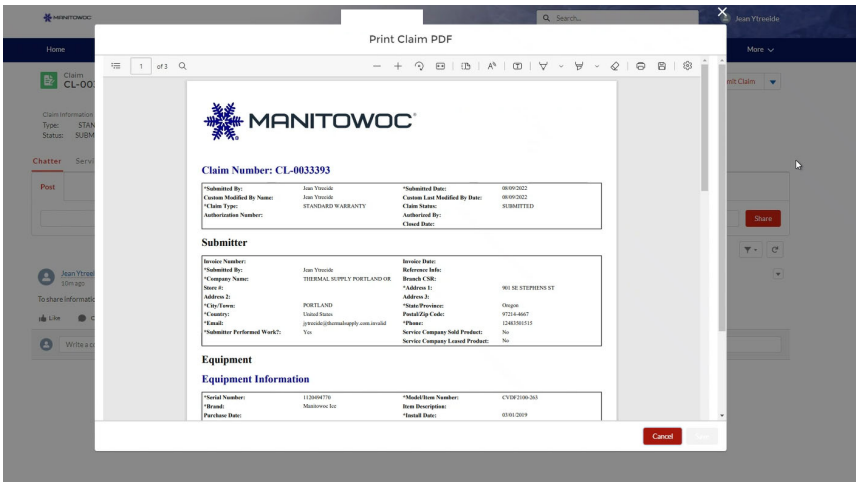
انقر فوق Attachments (المرفقات) لإضافة المستندات، وانقر فوق "Chatter" (تعليقات) لإضافة التعليقات.



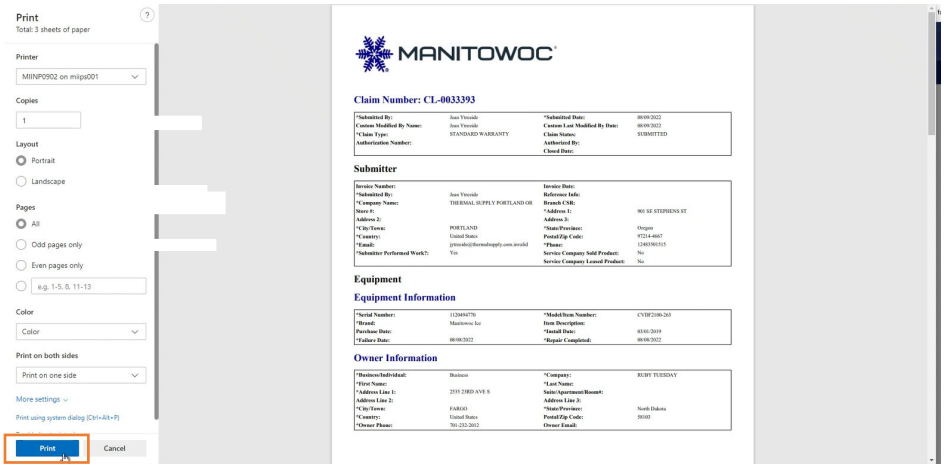
لطباعة مطالبة، انقر فوق القائمة المنسدلة **"Submit Claim"** (إرسال المطالبة) وحدد **"Print Claim PDF"** (طباعة المطالبة بتنسيق PDF).



صورة PDF 1

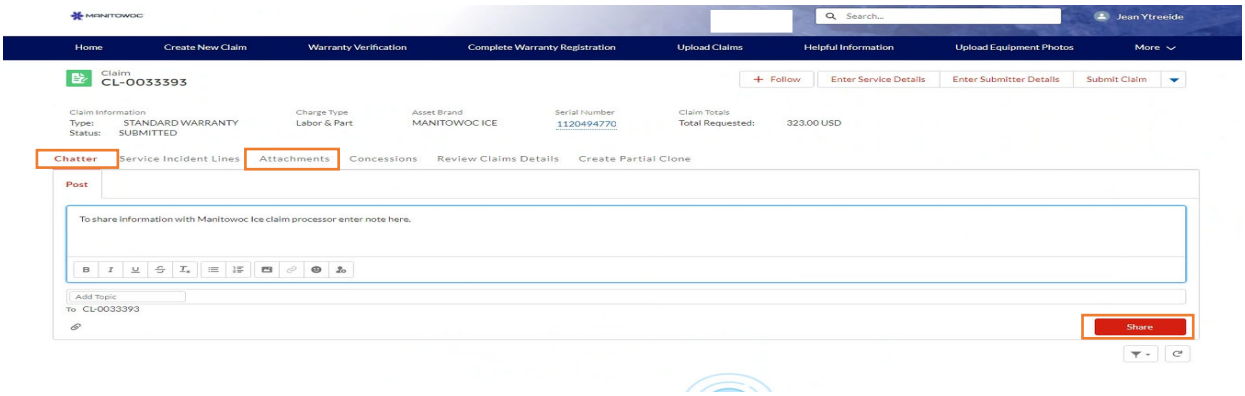


صورة PDF 2

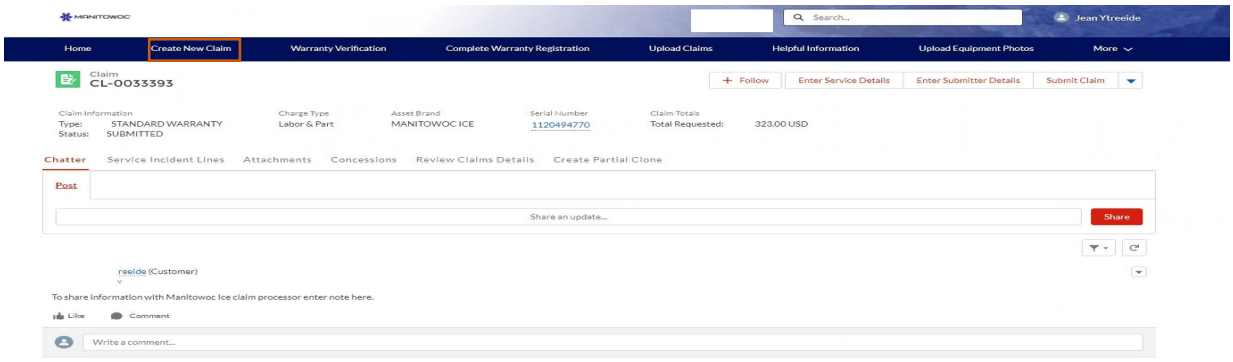


إرسال المطالبة (يُتبع)

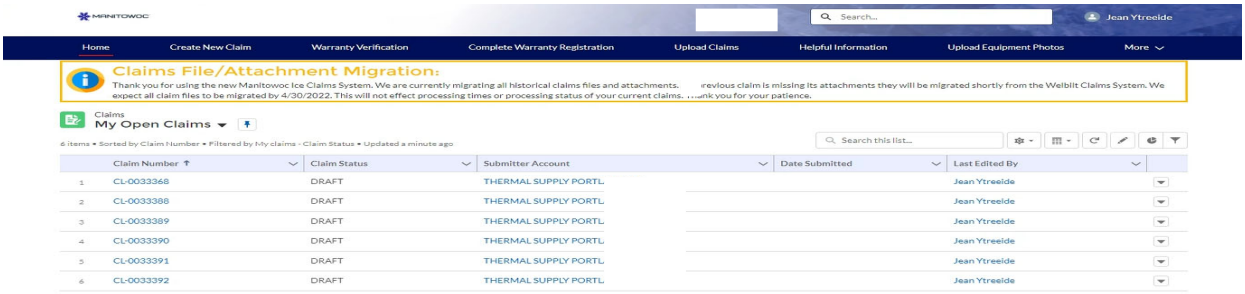
تم إرسال المطالبة وتحديث الحالة. بعد إرسال المطالبة، لا يزال بإمكانك إضافة التعليقات من علامة التبويب **Chatter** (تعليقات) وتحميل الملفات من علامة التبويب **Attachments** (المرفقات).



لإنشاء مطالبة إضافية، انقر فوق **"Create New Claim"** (إنشاء مطالبة جديدة)



صورة النتيجة



مسرد المصطلحات

نوع المطالبة:

الحملة/إعادة العمل: مطالبات إعادة العمل أو التحديثات أو الترقيات.
الضمان الممتد: مطالبة الضمان لمنتج مشمول بتغطية ضمان تتجاوز فترة الضمان القياسية.
الاختبار الميداني: أعمال الاختبار الميداني المُنفذة وفقًا لتوجيهات منشأة التصنيع.
التركيب: مطالبات تركيب الجهاز.
الصيانة الوقائية: أعمال الصيانة الوقائية وفحص الأداء.
قطع الغيار: ضمان قطع الغيار فقط.
خدمات خاصة: عمليات المسح الميداني.
الضمان القياسي: العمل و/أو القطع لمنتج ضمن الضمان.
بدء التشغيل: بد تشغيل الجهاز.
حسن النية: الامتيازات
غير ذلك: الامتيازات والمطالبات التي لا تندرج ضمن أي فئة أخرى.

حالة المطالبة:

Draft (مسودة) – تم إنشاء المطالبة وحفظها.
Submitted (تم الإرسال) – تم إرسال المطالبة إلى مركز المعالجة.
Received (تم الاستلام) – تم استلام المطالبة من قبَل مركز معالجة المطالبات.
Approved (تمت الموافقة) – تمت مراجعة المطالبة والموافقة على الدفع.
Approved-Adjusted (تمت الموافقة مع التعديل) – تمت مراجعة المطالبة واعتمادها للدفع مع إدخال تعديلات على المطالبة.
Approved By Hub (تمت الموافقة من قبَل المركز) – (غير مُستخدمة حاليًا في الولايات المتحدة)
Approved Adjusted by Hub(تمت الموافقة مع التعديل من قبَل المركز) – (غير مُستخدمة حاليًا في الولايات المتحدة)
Awaiting Parts Return (في انتظار إرجاع القطع) – تم تعليق دفع المطالبة إلى حين إرجاع القطع المطلوبة إلى منشأة التصنيع.
Awaiting Invoice (في انتظار الفاتورة) – الفاتورة مطلوبة من مُرسل المطالبة.
Awaiting Payment Processing (في انتظار معالجة الدفع) – تم الانتهاء من مراجعة المطالبة، والدفع قيد المعالجة. بمجرد إتمام عملية الدفع، ستتغير حالة المطالبة إلى "Processed for Payment" (تمت المعالجة للدفع).
Invoice Attached (الفاتورة مرفقة) – الحالة بعد إعادة إرسال المطالبة في "Awaiting Invoice" (في انتظار الفاتورة) من قبَل مُرسل المطالبة.
Pending for Information –External (معلقة لمزيد من المعلومات - خارجي) – المطالبة معلقة رهنًا بتلقي المزيد من المعلومات من مُرسل المطالبة (المطالبة مفتوحة للمُرسل لإدخال تغييرات وإعادة إرسالها).
Pending for Information – Internal (معلقة لمزيد من المعلومات - داخلي) – المطالبة معلقة رهنًا بتلقي المزيد من المعلومات من الدعم الفني أو مصدر آخر داخلي.
Resubmitted (تمت إعادة الإرسال) – الحالة بعد إعادة إرسال المطالبة في "Pending for Information – External" (معلقة إلى حين تلقي معلومات - خارجي) إلى الشركة المصنّعة.
Processed for Payment (تمت المعالجة للدفع) – تم إدخال المطالبة في صيانة الخدمة من قبَل معالج المطالبة.
Denied (تم الرفض) - تمت مراجعة المطالبة ورفض الدفع.
Denied By Manufacturer (تم الرفض من قبَل الشركة المصنّعة) –(غير مُستخدمة حاليًا في الولايات المتحدة)