شرکت آریا دیزل موتور		
کد سند: W-A03	**دستورالعمل و ضوابط گارانتی (دستورالعمل ارائه خدمات گارانتی)**	صفحه: ۱ از ۸

شماره بازنگری	شرح بازنگری/ اصلاحیه	تاریخ بازنگری	تهیه کننده	تایید کننده I	تایید کننده Π	تصویب کننده	مهر کنترل
۰	ایجاد مدارک	۱۳۹۸/۰۵/۱۰	رئیس گارانتی و فنی	نماینده مدیریت	مدیر خدمات پس از فروش	مدیریت عامل	
۱	تغییر مستندات	۱۴۰۰/۰۲/۰۱	رئیس گارانتی و فنی	نماینده مدیریت	مدیر خدمات پس از فروش	مدیریت عامل	
۲	لحاظ کردن تمامی محصولات و به روز کردن	۱۴۰۴/۱۰/۱۰	رئیس گارانتی و فنی	نماینده مدیریت	مدیر خدمات پس از فروش	مدیریت عامل	اعتبار دارد واحد تضمین کیفیت

فهرست مطالب

ردیف	عنوان	صفحه
۱	هدف	۲
۲	دامنه کاربرد	۳
۳	مسئولیت ها	۳
۴	تعاریف	۳
۵	شرح اقدام	۴
۶	ضوابط	۸
۷	مستندات مرتبط	۸
۸	مراجع	۸

جدول واحدهای مرتبط با مدرک

الف-دفتر مرکزی

ردیف	نام واحد	تعداد نسخ	تاریخ تحویل
۱	مدیریت	۱	۱۴۰۴/۱۰/۱۰
۳	خدمات پس از فروش	۱	۱۴۰۴/۱۰/۱۰
۶	مالی/ حسابداری	۱	۱۴۰۴/۱۰/۱۰
۸	تضمین کیفیت	۱	۱۴۰۴/۱۰/۱۰
۹	ارتباط با مشتریان	۱	۱۴۰۴/۱۰/۱۰
۱۰	انبار/قطعات	۱	۱۴۰۴/۱۰/۱۰

۱.هدف:

ابلاغ و اطلاع رسانی کلیه ضوابط و مقررات گارانتی جهت اجرا نمودن این مقررات توسط مشتریان شرکت آریا دیزل موتور در جهت برخورداری از امتیاز گارانتی قطعات و خدمات و برخورداری و آشنایی با حقوق مصرف کننده می باشد.

امروز تمامی شرکت های تولید کننده خودرو در بازارهای با رقابت بسیار فشرده سعی در جلب رضایت مشتریان خود دارند تا در این رهگذر با عرضه محصولات خود نقش بیشتری در گرداندن چرخ صنعت و حصول تبعات ناشی از آن داشته باشند.

در این راستا علاوه بر فعالیت‌های گسترده در راستای بهبود کیفیت محصولات، ارائه خدمات پس از فروش نیز امری اجتناب ناپذیر و ضروری می با شد. خدماتی که شرکت های عر ضه کننده خودرو با پرداخت هزینه های قابل توجه مسئولیت ارائه آنها را بر عهده می‌گیرند. این دستورالعمل به منظور ایجاد زبان مشترک میان شرکت آریا دیزل ومشتریان محترم این شرکت در تبادل اطلاعات و مناسبات همه جانبه تهیه و تدوین شده است و تعریف معیارها و استانداردهای قابل استفاده و همچنین شفاف سازی سیاست شرکت در قبال گارانتی خودروهای تحت پوشش از مهمترین اهداف این دستورالعمل می‌باشد.

۲.دامنه کاربرد:

محدوده کاربرد این روش اجرایی کلیه نمایندگی های مجاز این شرکت و مشتریان کلیه محصولات عرضه شده می باشد.

۳.مسئولیت ها:

فعالیت	پذیرشگر	کارشناس گارانتی نمایندگی	کارشناس فنی نمایندگی	رئیس فنی و گارانتی	مدیر خدمات پس از فروش
تشریح شرایط گارانتی	مطلع	مطلع	مطلع	مسئول	مطلع
تدوین جداول سرویس ادواری	---	---	مطلع	مسئول	مطلع
درخواست مجوز گارانتی	مسئول	مسئول	مسئول	---	---
بررسی استعلام گارانتی	---	مسئول	مسئول	مسئول	مطلع

۴. تعاریف:

۴-۱- تعریف گارانتی

واژه گارانتی به مجموعه تعهداتی گفته می شـــود که شـــرکت عرضـــه کننده در قبال وقوع هرگونه ایراد ناشـــی از کیفیت نامطلوب محصـــول خود یا شـــرایط خاص، جهت رفع آن چه از طریق تعمیر و چه از طریق تعویض قطعات برعهده می گیرد. در این حالت هزینه های تعویض، تعمیر و اصلاح عیب بر عهده عرضه کننده محصول می باشد (به صورت کلی هرگونه عیبی که مالک خودرو، شخص ثالث و یا عوامل خارجی در بروز خرابی نقشی نداشته باشد جز این تعریف قرار می گیرد).

تذکر: گارانتی شامل موارد زیر می باشد:

- تعویض، تعمیر اساسی و یا اصلاح قطعات معیوب
- کلیه هزینه های اجرت و خدمات برون سپاری

شرکت آریا دیزل بر پایه این تعریف مسئولیت رفع هرگونه ایراد ناشی از کیفیت نامطلوب مواد اولیه، تولید و مونتاژ محصولات عرضه شده را با توجه به شرایط و ضوابط مندرج در این دستورالعمل و بخشنامه‌های متعاقب بر عهده می گیرد.

۴-۲- تعریف دوره تعهد (وارانتی)

تمامی خدماتی که در دوره گارانتی به مشـــتری ارائه می گرددر دوره وارانتی نیز وجود دارد و تنها تفاوت آن با دوران گارانتی آن است که در دوره وارانتی هزینه خدمات انجام شده (قطعه + هزینه کار) توسط مشتری پرداخت می شود. شرکت آریا دیزل موتور به مدت ده سال پس از فروش آخرین نوع و مدل محصولات خود، تامین کلیه قطعات یدکی مورد نیاز و ارائه خدمات تعمیراتی را تعهد می نماید.

۴-۳- محدوده دوره گارانتی محصول

برای کلیه محصولات عرضه شده، دوره گارانتی به مدت **۳۶** ماه از تاریخ تحویل یا **۲۰۰،۰۰۰** کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد.

۴-۴- کارت گارانتی

هنگام تحویل خودرو در محل کارخانه، همراه با مدارک و دفترچه راهنمای خودرو، کارت گارانتی خودرو نیز به مشـــتری تحویل میگردد. در این کارت تمامی شرایط لازم جهت استفاده کامل از خدمات گارانتی تشریح شده است.

۴-۵- گارانتی قطعات

کلیه قطعات تعویض شده در نمایندگی مجاز شرکت آریا دیزل موتور برای **۶** ماه از تاریخ فاکتور پذیرش یا **۱۰،۰۰۰** کیلومتر، هر کدام زودتر فرا رسد؛

۴-۶- گارانتی تعمیرات

بر اساس ماده ۱۸ آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودروی سنگین، شرکت آریا دیزل تعهد می نماید کلیه خدمات صورت پذیرفته استاندارد در نمایندگی‌های مجاز به مدت **۲** ماه از تاریخ فاکتور پذیرش یا **۳،۰۰۰** کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد، دارای ضمانت می‌باشند.

۴-۷- سرویس های ادواری

ســرویس‌های ادواری به ســرویس‌هایی اطلاق می‌گردد که توســط عرضــه کننده خودرو تعیین می‌گردد و محدوده انجام آن، شــرح بازدیدها، تعویض قطعات مصرفی و روانکارهای مورد تائید؛ آچارکشی ها ونوع قطعاتی که باید مورد بررسی قرار گیرد؛ میباشد. این سرویس ها در دفترچه راهنمای خودرو و همچنین در سایت شرکت آریا دیزل قابل مشاهده می باشد. لازم به ذکر است که سرویس‌های ادواری بر اساس کیلومتر پیمایش، ساعت کارکرد خودرو و یا مدت زمان بین هر دو سرویس انجام می‌گردد.

تذکر: همواره جهت مشــاهده جدول به روز رســانی شــده ســرویس های ادواری خودروها به ســایت شــرکت آریا دیزل به آدرس www.aryadiesel.com مراجعه نمایید.

۴-۸- مجوز ماده ۹

در صورتی که خودرو در بازه گارانتی نیاز به تعویض قطعه داشته باشد و به هر علتی تعویض قطعه در مدت زمان محدوده گارانتی انجام نگردد، در این صــورت می بایســت جهت حفظ حقوق مصــرف کننده، یک مجوز برای تعویض آن قطعه در هر زمانی حتی بعد از اتمام بازه گارانتی صادر گردد. این مجوز که به صورت برگه چاپ شده به مشتری ارایه میگردد، مجوز ماده ۹ نام دارد.

۵. شرح اقدام:

به طور کلی جهت استفاده از خدمات گارانتی، پس از مراجعه خودرو به هر یک از نمایندگی‌های مجاز شرکت آریا دیزل، در صورتی که خودرو در محدوده دوره گارانتی بوده و همچنین تمامی شرایط برقراری گارانتی را رعایت کرده باشد، پس از اخذ مجوز گارانتی (مطابق با دســتورالعمل W-A23) تعمیرات بدون اخذ هزینه از مشــتری انجام خواهد شــد. در صــورت عدم توجه به مواردی که منجر به لغو گارانتی میگردند، امکان ابطال گارانتی بخشی از خودرو وجود خواهد داشت.

لازم بذکر می باشد در صورتی که هنگام تعمیرات در نمایندگی قطعه مورد نظر در انبار موجود نباشد، پذیرشگر میبایست مطابق با دستورالعمل W-A23 نسبت به اخذ مجوز ماده ۹ اقدام نمایند و یک نسخه از مجوز ماده ۹ ممهور شده، را تحویل مشتری نماید.

۵-۱- شرایط برقراری گارانتی خودرو

مشتریان گرامی در استفاده از خودرو تمامی نکات و توصیه‌های کتابچه راهنما را می‌بایست رعایت نمایند. سرویس‌های ادواری مطابق آنچه در سایت آریا دیزل (بر اساس نوع محصول و مطابق با دستورالعمل شرکت عرضه کننده) و صرفاً در نمایندگی مجاز خدمات آریا دیزل در موعد مقرر انجام گردد. این سرویس‌ها می‌بایستی توسط نمایندگی مجاز در سیستم یکپارچه خدمات پس از فروش شرکت یعنی سامانه سون Seven Pro ثبت و فاکتور رسمی تحویل آورنده گردد.

- تعویض کلیه روانکارها می‌بایستی با کیفیت اصلی و فقط در نمایندگی مجاز انجام گرفته باشد. هزینه‌های تعمیرات ناشی از استفاده از روانکارهای غیراستاندارد توصیه نشده توسط عرضه کننده، تحت پوشش گارانتی قرار نمی‌گیرد.
- خودرو تحویل شده بر اساس نوع کاربری تعیین شده و بصورت صحیح مورد استفاده قرار گرفته باشد.
- تغییرات، دستکاری و جابجایی در هر یک از اجزاء خودرو کابین، موتور، گیربکس، سوخت رسانی و.. انجام نگرفته باشد.
- اعمال فشار یا بارگیری بیش از حد مجاز به خودرو یا هریک از مجموعه‌های آن صورت نگرفته باشد؛ مانند تحمیل دور بالا به موتور، استارت زدن به مدت طولانی، استفاده از خودرو در شرایط کاری نامتعارف و ...
- راننده خودرو با روشن شدن چراغهای هشدار دهنده روی صفحه نمایش (خصوصاً هشدارهای با چراغ به رنگ قرمز) که در کتابچه راهنما در خصوص آن توضیح کامل شده داده است، ادامه حرکت نداده و با واکنش فوری از روی دادن صدمات بیشتر به قسمت های خودرو جلوگیری نموده باشد.
- چنانچه در خودرو خرابی مشاهده گردید باید با ایراد به نمایندگی مراجعه نموده و یا در صورت عدم توانایی حرکت، درخواست تیم امداد نموده و از باز کردن یا دستکاری قطعات معیوب توسط اشخاص دوره ندیده و غیر مجاز قبل از کارشناسی جدا خودداری گردد.
- مشتری باید تمامی ایرادات به وجود آمده را در اظهارات خود در زمان مراجعه به نمایندگی جهت پذیرش، مطرح و ثبت نماید و برگه پذیرش مربوطه را با امضای خود تایید نماید.

۵-۲- موارد لغو گارانتی خودرو

مواردی که موجب لغو گارانتی خودرو می باشد یا مشمول خدمات گارانتی نمی‌گردد، در لیست زیر قابل مشاهده هستند؛

۱. اقلام مصرفی شامل روغن و فیلتر (غیر از موارد ناشی از عیب موجود در قطعه).
۲. خرابی ناشی از تصادفات و استفاده نامناسب از خودرو.
۳. استفاده از خودرو در مسابقات رالی، سرعت و ....
۴. هرگونه تغییر در موتور، قوای محرکه و تغییر در وزن کابین که سبب ایجاد مشکل فنی شود سبب ابطال گارانتی مرتبط می گردد.
۵. خرابی ناشی از حوادث و بلایای طبیعی نظیر سیل، زلزله، صاعقه، طوفان و غیره.
۶. خرابی ناشی از آتش سوزی (بلایای طبیعی، عمدی و ... غیر از نقص فنی)، اغتشاشات و شورش های اجتماعی.
۷. صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیرپاشی شده، نمک ریزی شده و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ و شن با خودرو و صدمات رنگ ناشی از برخورد سنگ، شن، ماسه و سایر موارد مشابه به بدنه.

۸. تحمیل بار بیش از ظرفیت

۹. خسارات ناشی از تعمیر مغایر با استاندارد عرضه کننده که توسط تعمیرگاه های غیرمجاز انجام شده باشد.

۱۰. صدمات ناشی از نصب هرگونه قطعات غیر اصلی سبب ابطال گارانتی صرفا در حوزه مرتبط می گردد.

۱۱. خسارات بدنه، رنگ و تزئینات خودرو که ناشی از تصادفات و حوادث بوده و تعمیر شده باشند.

۱۲. وجود هرگونه گرده و رنگ که ناشی از قرار گرفت خودرو در محیط نامناسب باشد سبب ابطال گارانتی مرتبط می گردد.

۱۳. هرگونه خسارت وارد به بدنه و رنگ خودرو (تصادفات و...) و تزئینات پس از تحویل خودرو به مشتری.

۱۴. خرابی قطعات ناشی از هرگونه تغییرات غلط بر روی خودرو نظیر جوشکاری و غیره سبب ابطال گارانتی مرتبط می گردد.

۱۵. هرگونه آتش سوزی در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی یا استفاده از قطعات غیر اصلی به هنگام تعمیرات توسط تعمیرگاه‌های غیرمجاز به استثنای مواردی که حریق ناشی از استفاده از قطعات شناسایی شده و فاقد کیفیت و ارایه شده از سوی شرکت عرضه کننده (خودروساز و واردکننده) باشد.

۱۶. استهلاک عادی قطعات (نظیر سایش عادی تیغه برف پاک کن در اثر استفاده).

۱۷. تاثیر مواد پراکنده در محیط، مانند سموم دفع آفات نباتی و غیره، فضله پرندگان، شیره درختان و همچنین عوامل جوی نظیر باران‌های اسیدی، انواع آلودگی‌های زیست محیطی و سایر عوامل تاثیرگذار بر بدنه و رنگ خودرو.

۱۸. تشخیص پوسیدگی لاستیک خودرو، قطعات و سایر قطعات لاستیک به دلیل توقف طولانی خوردو و عدم استفاده از آن

۱۹. ایرادات ناشی از ریزش آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر رادیوپخش، ECU و اتصالات آن.

۲۰. ایرادات ناشی از رانندگی در عمق آب که باعث نفوذ آب به اجزا داخلی خودرو مانند موتور می گردد.

۲۱. خط افتادن شیشه جلو به دلیل خرابی برف پاک کن.

۲۲. هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مشتری و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی، توسط مشتری طی دوره گارانتی ایجاد شود، از شمول قانون حمایت از مشتری در حوزه مرتبط خارج خواهد گردید.

۲۳. عیوب ناشی از عدم سرویس‌های دوره ای توسط مشتری در نمایندگی های مجاز منجر به ابطال گارانتی در حوزه فنی مرتبط خواهد شد. لیکن اگر مصرف کننده درخواست اختصاص وقت سرویس داشته و بیش از یک هفته به طول انجامیده باشد از شمولیت این بند مستثنی است.

۲۴. هر گونه ایراد ذاتی در تجهیزات و قطعات، مشمول گارانتی بوده و نباید منوط به طی کیلومتر و یا گذشت زمان خاص شود.

۵-۳- قطعات مصرفی و قطعاتی که مشمول محدودیت دوره گارانتی می‌باشند

قطعات مصرفی به قطعاتی اطلاق می‌شود که معمولاً سرعت استهلاک آن‌ها نسبت به سایر قطعات خودرو بیشتر بوده و نحوه استفاده مشتری، شرایطی که خودرو در آن مورد بهره‌برداری قرار می‌گیرد در طول عمر آن تاثیر زیادی داشته و در بیشتر موارد قبل از اتمام دوره گارانتی نیاز به تعویض آن‌ها می‌باشد. این قطعات و همچنین تعدادی از اجرت‌ها، دارای مدت زمان و ضوابط گارانتی خاص هستند که در جدول ذیل توضیح داده شده است:

قطعات	ضوابط	اجرت / قطعات	ضوابط
لنت ترمز	۱۰،۰۰۰ کیلومتر در صورت بروز ایراد کیفی	سیستم پخش صوت	۳۶ ماه و یا ۲۰۰ هزارکیلومتر
صفحه کلاچ	۱۸ ماه یا ۱۰۰ هزار کیلومتر	لامپ – فیوزها-رله	۱۰،۰۰۰ کیلومتر
تیغه برف پاک‌کن	۱۰،۰۰۰ کیلومتر در صورت بروز ایراد کیفی	تسمه‌ها	۱۰،۰۰۰ کیلومتر در صورت بروز ایراد کیفی
تایر	۳۶ ماه یا ۲۰۰،۰۰۰ کیلومتر، هرکدام زودتر فرابرسد. مشروط بر نگهداری صحیح از تایرها	کاتالیست کانورتور یا سیستم AdBlue	۱۸ ماه و یا ۳۰،۰۰۰ کیلومتر
باتری	۱۸ ماه یا ۱۰۰،۰۰۰ کیلومتر، هرکدام زودتر فرابرسد. مشروط بر نگهداری صحیح از باتری‌ها		

توجه: گارانتی شرکت عرضه کننده شامل قطعات روانکارها، فیلترها نمی‌گردد اما چنانچه اثبات گردد خرابی این قطعات در اثر نقص بوجود آمده در هر یک از قسمت‌های دارای ضمانت خودرو باشد، تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد.

گارانتی رنگ

آسیب های رنگی از قبیل متورم شدن، پوسته شدن، ترک خوردن یا رنگ پریدگی ناشی از ایرادات مواد رنگ یا نحوه تولید دارای **۱۸** ماه از زمان تحویل خودرو مشمول گارانتی رنگ می باشد.

تبصره ۱: در موارد ذکر شده زیر گارانتی رنگ خودرو برقرار نخواهد بود:

- استهلاک طبیعی خودرو، فرسودگی و رنگ پریدگی قطعات به غیر از قطعات بدنه مشمول گارانتی رنگ نمی باشد.
- پرتاب خرده سنگ به ماشین، خراش ها، بریدگی ها، ضربه ها، تصادف، آسیب های ناشی از حمل مواد حلال و اسیدی، بارش های جوی مانند تگرگ، هرگونه خسارت ناشی از شستشو با مواد شیمیایی صنعتی که باعث پریدگی رنگ گردد.
- نصب و سوار کردن لوازم اضافی و تجهیزات بدنه بدون تبعیت از توصیه های عرضه کننده در خصوص نصب و محل مناسب، استفاده از قطعات غیر استاندارد که سازگاری با نوع خودرو را نداشته باشند.

۶. ضوابط :

۶-۱- سرویس‌های دوره‌ای

- در خصوص خودروهای سنگین با کاربری کمپرسی، میکسر و کاربری نفت کش به علت کارکرد زیاد موتور در حالت درجا می بایستی سرویس های دوره ای بر اساس ساعت کارکرد موتور محاسبه گردد.
- در صورت استفاده از خودرو در شرایط عملکردی سخت مانند، رانندگی در جاده خاکی، معدن و یا حمل بار سنگین، مدت زمان سرویس‌های دوره ای کوتاه‌تر شده و راننده باید زودتر از مدت زمان ذکر شده در جدول سرویس‌های ادواری جهت انجام سرویس‌ها اقدام نماید.
- در صورت توقف خودرو بیش از ۶ ماه می بایست روغن موتور به همراه کلیه فیلترهای روغن تعویض و در صورت توقف خودرو بیش از یک سال می بایست روغن گیربکس و دیفرانسیل و همچنین فیلترهای سوخت و آبگیر نیز تعویض شوند.
- کلیه هزینه‌های انجام سرویس، شامل سرویس اولیه و سرویس‌های دوره‌ای بر عهده مشتری می‌باشد.

تذکر: در صورت مشمول بودن مشتریان در طرح های فروش با سرویس های دوره ای رایگان، مشتری می بایست در بازه تعریف شده به نمایندگی مراجعه نماید. در این صورت، کلیه هزینه سرویس های مرتبط به آن پیمایش به صورت رایگان خواهد بود.

۶-۲- سوانح رانندگی

چنانچه در دوران گارانتی برای خودرو شما تصادف جاده ای رخ دهد، جهت برقراری گارانتی خودرو، کلیه تعمیرات می بایست در نمایندگی های مجاز این شرکت به همراه تعویض قطعات اصلی و تاییده شده این شرکت انجام گردد.

۶-۳- کارشناسی قطعه معیوب

از آنجا که کارشناسی قطعات معیوب می بایستی الزاماً بر روی خودرو توسط کارشناس فنی شبکه نمایندگی مجاز صورت پذیرد لذا مشتریان محترم بایستی از ارسال قطعات باز شده از روی خودرو اجتناب نمایند. در صورت عدم رعایت این موضوع، نسبت به بررسی و قبول گارانتی قطعات فوق هیچگونه ترتیب اثری داده نخواهد شد.

۷. مستندات مرتبط

دستورالعمل رسیدگی به درخواست‌های گارانتی نمایندگان	W-A23
دستورالعمل خدمات واحد گارانتی	W-A24
چک لیست سرویس های ادواری	TS-037-1404

۸. مراجع

دستورالعمل شرایط و ضوابط ارزیابی خدمات پس از فروش (بازنگری ۵)

قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو

آیین‌نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو