

| | | |
|---|---|---|
|  | دستورالعمل ضوابط گارانتی (خودروهای بنزینی، الکتریکی و هیبرید) | شماره مدرک: I-WP-01/09 تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۰۱ |
| | مدیریت برنامه‌ریزی، سیستم‌ها و روش‌ها | صفحه ۱ از ۶ |

۱- مقدمه

این دستورالعمل به منظور ایجاد وحدت رویه میان شرکت خدمات و تجارت ب‌م خودرو و نمایندگی‌های خدمات پس از فروش در تبادل اطلاعات و مناسبات همه‌جانبه تهیه و تدوین شده است. تعریف معیارها و استانداردهای قابل استفاده و همچنین شفاف‌سازی سیاست شرکت در قبال گارانتی خودروهای تحت پوشش از مهم‌ترین اهداف این دستورالعمل می‌باشد.

۲- هدف

- ۲-۱- حصول اطمینان از رفع عیوب فنی و ارائه خدمات رایگان به خودرو در محدوده زمانی مشخص.
- ۲-۲- دریافت داده‌های فنی و آماری به منظور بهبود کیفیت محصولات.
- ۲-۳- ایجاد اطمینان خاطر به مشتری در مورد محصول خریداری شده از طریق ارائه خدمات سریع، دقیق و با کیفیت.

۳- دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این سند در شرکت خدمات و تجارت ب‌م خودرو و کلیه نمایندگی‌های مجاز شرکت بوده و تمامی محصولات تحت پوشش را در بر می‌گیرد.

۴- تعاریف

شرکت خدمات و تجارت ب‌م خودرو: منظور شرکت ارائه‌کننده خدمات پس از فروش خودرو می‌باشد.

دوران تعهد: مدت زمان تعهد شرکت برای ارائه خدمات پس از فروش به مشتریان، ۱۰ سال پس از فروش آخرین مدل هر خودرو می‌باشد.

گارانتی: تضمین عملکرد صحیح و مناسب محصول و اجزاء آن طی دوره زمانی و یا کارکرد مشخص.

دوره گارانتی: محدوده تعیین شده از سوی تولیدکننده برای ارائه خدمات گارانتی می‌باشد که با تحویل خودرو به اولین مالک آغاز شده و متناظر با هر محصول تا مدت زمان و کارکردی معین ادامه می‌یابد. دوره گارانتی خدمات و قطعات از زمان تعویض قطعه و انجام خدمت محاسبه می‌گردد.

شروع دوره گارانتی: ملاک شروع دوره گارانتی، از تاریخ تحویل خودرو به اولین مالک می‌باشد که در سیستم جامع خدمات پس از فروش شرکت درج شده است.

دفترچه گارانتی: یکی از اسناد خودرو بوده که حاوی شماره شاسی، شماره موتور، تاریخ شروع گارانتی، محدوده زمانی و کیلومتری گارانتی، زمان و اقدامات سرویس‌های ادواری و مشخصات مالک می‌باشد و در زمان واگذاری خودرو به مشتری تحویل می‌شود.

| | | |
|---|---|--|
|  | دستورالعمل ضوابط گارانتی (خودروهای بنزینی، الکتریکی و هیبرید) | شماره مدرک: I-WP-01/09 تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۰۱ صفحه ۲ از ۶ |
| | مدیریت برنامه‌ریزی، سیستم‌ها و روش‌ها | |

۵- ضوابط گارانتی

۵-۱- ضوابط کلی گارانتی

۵-۱-۱- دامنه گارانتی برای هر مدل خودرو به صورت جداگانه از سوی شرکت خودروساز (مطابق بند ۲-۱-۵) اعلام می‌گردد. بدیهی است که این دامنه کمتر از زمان و کیلومتر تعیین شده در قوانین جاری کشور نمی‌باشد.

۵-۱-۲- جدول مدت زمان گارانتی و شرایط سرویس اولیه هر محصول به پیوست "الف" این دستورالعمل ضمیمه گردیده است.

۵-۱-۳- گارانتی شامل ایرادهای کیفی ناشی از طراحی، تولید، مونتاژ و یا مواد اولیه قطعات یا سیستم‌های موجود در خودرو می‌باشد.

۵-۱-۴- شرکت خدمات و تجارت بم خودرو جهت رفع عیب، مختار به تعویض قطعات یا مجموعه‌ها و یا تعمیر آن‌ها می‌باشد و این مورد فقط در اختیار شرکت است.

۵-۱-۵- تعویض قطعات در طول دوره گارانتی موجب افزایش مدت گارانتی خودرو و یا قطعه تعویض شده، نمی‌شود. برای مثال اگر قطعه‌ای ۳۰،۰۰۰ کیلومتر گارانتی داشته باشد و در کیلومتر ۲۰،۰۰۰ تحت شرایط گارانتی تعویض شود، گارانتی باقیمانده آن قطعه فقط ۱۰،۰۰۰ کیلومتر می‌باشد.

۵-۱-۶- داغی قطعاتی که به صورت گارانتی تعویض شده‌اند، متعلق به شرکت سازنده بوده و نمایندگی‌های مجاز بایستی داغی قطعات تعویض شده را بر طبق ضوابط موجود (دستورالعمل ساماندهی، انبارش و ارسال قطعات داغی خودروها) به شرکت خدمات و تجارت بم خودرو تحویل دهند.

۵-۱-۷- هرگونه تصمیم‌گیری در خصوص داغی قطعات گارانتی، مختص شرکت سازنده خودرو می‌باشد.

۵-۱-۸- محدوده گارانتی خدمات انجام شده و قطعات تعویض شده در نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش برای تمامی خودروهای که در شبکه نمایندگی‌ها پذیرش می‌شوند به شرح زیر می‌باشد:

- خدمات به مدت ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا رسد)
- قطعات به مدت ۶ ماه یا ۱۰،۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا رسد)

تبصره ۱- گارانتی خدمات در بازه ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر بر عهده نمایندگی می‌باشد.

تبصره ۲- گارانتی قطعات شرکت در بازه ۶ ماه یا ۱۰،۰۰۰ کیلومتر در تمامی نمایندگی‌ها برقرار می‌باشد حتی اگر تعویض نخست در نمایندگی مجاز دیگری انجام شده باشد.

۵-۱-۹- صحت عملکرد سیستم ایربگ در صورت نگهداری صحیح و توجه به علائم هشدار دهنده توسط مشتری و رعایت "ماده ۱۴ آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو"، تا پایان دوران تعهد مورد ضمانت شرکت خواهد بود.

۵-۱-۱۰- در شرایط استثنایی و مواردی که رسماً از سوی شرکت به‌عنوان فراخوان و یا بازدید و کنترل اعلام می‌شود، ممکن است شرایط گارانتی اعلام شده تغییر نماید که در هر مورد به‌طور جداگانه اطلاع‌رسانی می‌شود.

۵-۱-۱۱- مواردی که بنا بر تشخیص شرکت شامل گارانتی مضاعف گردد فقط از طریق سیستم جامع خدمات پس از فروش از سوی کارشناسان واحد گارانتی، به اطلاع نمایندگی‌ها می‌رسد.

| | | |
|---|--|--|
|  | دستورالعمل ضوابط گارانتی (خودروهای بنزینی، الکتریکی و هیبرید) مدیریت برنامه‌ریزی، سیستم‌ها و روش‌ها | شماره مدرک: I-WP-01/09 تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۰۱ صفحه ۳ از ۶ |
| | | |

۲-۵- مواردی که تعویض قطعات یا رفع ایراد مشمول گارانتی نمی‌باشد

۲-۱-۵- قطعاتی که ایرادی غیر از ایرادهای کیفی ناشی از طراحی، تولید، مونتاژ و یا مواد اولیه قطعات یا سیستم‌های موجود در خودرو داشته باشند (مانند ایراد در اثر عدم استفاده صحیح، تصادفات و غیره).

۲-۲-۵- استفاده از قطعات غیر اصلی (قطعاتی که از طریق شرکت خدمات و تجارت بم خودرو تهیه و توزیع نشده‌اند، حتی اگر دارای مارک و آرم سازنده اصلی باشد) و بروز هرگونه ایراد در قطعات و یا مجموعه‌ها، قطعه معیوب و سیستم‌های مرتبط با آن مشمول گارانتی نمی‌باشد.

۲-۳-۵- خسارت وارده به خودرو و یا قطعات و مجموعه‌های مرتبط به دلیل عدم سرویس و نگهداری صحیح نظیر مراجعه نمودن به موقع برای انجام سرویس‌های ادواری مطابق دفترچه راهنمای خودرو در نمایندگی‌های مجاز، استفاده از سوخت یا مکمل‌های غیراستاندارد، عدم استفاده از روغن‌ها و روانکارهای توصیه شده در کتابچه راهنمای مشتریان و سایر موارد مشابه.

۲-۴-۵- صدماتی که به علت عدم استفاده طولانی مدت از خودرو به آن وارد می‌شود مانند: خسارت ناشی از روغن موتور که به دلیل عدم روشن شدن طولانی مدت موتور به آن وارد می‌شود، خالی شدن باتری به واسطه عدم استفاده از خودرو برای مدت زمان طولانی، هرگونه آسیبی (اعم از طبیعی و غیر طبیعی) به رنگ و بدنه خودرو ناشی از توقف طولانی باشد و غیره، مشمول گارانتی نمی‌باشند.

۲-۵-۵- خرابی قطعات و یا بروز ایرادات ناشی از تصادف، تعویض اتاق خودرو، استفاده نامتعارف (مانند حمل بار غیرمجاز یا با وزن بیشتر از حد مجاز و بکسل نمودن خودروهای دیگر و غیره)، جابجایی نامناسب با خودروبر و سایر موارد مشابه.

۲-۱-۵- ایرادات ناشی از تعویض و تعمیر غیراصولی و یا برداشتن قطعات از خودرو.

۲-۶-۵- در صورتی که مالک، مدارک گارانتی خودرو را ارائه ندهد و امکان اثبات تحت پوشش گارانتی بودن خودرو وجود نداشته باشد.

۲-۷-۵- قطعات و موادی که به طور عادی مصرفی بوده و یا در معرض استهلاک روزمره قرار دارند و نیاز است در یک دوره زمانی مشخص تعویض شوند؛ مانند: سرریز کردن یا تعویض انواع سیالات (مانند مایع شیشه‌شوی، مایع خنک کننده موتور و غیره) روغن‌ها و روانکارها (مانند روغن موتور، روغن ترمز، روغن هیدرولیک و غیره) و فیلترها (مانند فیلتر بنزین و فیلتر هوا و غیره).

تبصره ۱: چنانچه این قطعات و مواد در مدت زمانی کمتر از حد استاندارد و معمول فرسوده کردند و یا در اثر خرابی یکی از سیستم‌های تحت پوشش گارانتی نیاز به تعویض این قطعات یا مواد باشد، تعویض این قطعات و مواد و همچنین قطعات مصرفی مرتبط با آن‌ها، مشمول گارانتی می‌باشند. این مواد و قطعات در جدول زیر نیز آورده شده است.

تبصره ۲: کمبود مایعات و مواد مصرفی ناشی از تولید خودرو تا بازه انجام سرویس اولیه هر محصول مشمول گارانتی می‌باشند.

۲-۸-۵- صدماتی که ناشی از حوادث یا عوامل طبیعی (مانند سیل، زلزله، صاعقه، ریزش‌های هوایی، باران‌های اسیدی، رانندگی در محیط نم‌زار، شیره درختان و برگ‌ها، فاصله پرنده‌گان، انواع آلودگی‌های زیست محیطی، طوفان یا سایر سوانح طبیعی) و یا در اثر مواد پراکنده در محیط مانند سموم دفع آفات و خساراتی که بدلیل اغتشاش و شورش‌های اجتماعی و سیاسی به خودرو وارد می‌شوند.

| | | |
|---|--|--|
|  | دستورالعمل ضوابط گارانتی (خودروهای بنزینی، الکتریکی و هیبرید) مدیریت برنامه‌ریزی، سیستم‌ها و روش‌ها | شماره مدرک: I-WP-01/09 تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۰۱ صفحه ۴ از ۶ |
| | | |

۹-۲-۵- هرگونه دستکاری غیر اصولی، تغییر و یا نصب سیستم یا تجهیزات اضافی بر روی خودرو بدون مجوز شرکت سازنده و یا استفاده از آپشن‌هایی که مغایر با وضعیت استاندارد و طراحی خودرو می‌باشند موجب خروج بخش‌های مرتبط از شرایط گارانتی می‌شود. به عنوان مثال استفاده از رینگ‌ها و تایرها، سیستم‌های صوتی و تصویری و دزدگیر باعث خارج شدن جلوبندی و سیستم‌های برقی از گارانتی می‌شود؛ یا نصب هرگونه تجهیزات اضافی و آپشن برای تزئینات خودرو مانند نصب کفیپوش در کف اتاق به دلیل عدم رعایت گشتاور در مونتاژ مجدد صندلی و کمربندها موجب خروج این قطعات از گارانتی می‌شود؛ و یا در صورتی که نصب روکش صندلی موجب عدم عملکرد صحیح ایربگ جانبی گردد، تضمین عملکرد صحیح ایربگ جانبی بر عهده شرکت نمی‌باشد.

۱۰-۲-۵- ایرادات ناشی از رانندگی در آب عمیق و یا شستشوی موتور که باعث نفوذ آب به اجزای الکترونیکی، موتوری و داخلی خودرو گردد.

۱۱-۲-۵- خسارت ناشی از استهلاک طبیعی خودرو، فرسودگی، رنگ‌پریدگی، آسیب‌دیدگی تزئینات و قطعات پلاستیکی ناشی از استفاده نامناسب از قطعات.

۱۲-۲-۵- هزینه پارکینگ و بکسل کردن خودرو (بکسل کردن خودرو در شرایط خاص به تشخیص شرکت خدمات پس از فروش مشمول گارانتی می‌گردد).

۱۳-۲-۵- هرگونه تغییرات در خودرو و تقویت آن و یا تغییرات در نرم‌افزار ECU موتور یا نرم‌افزار TCU گیربکس (برای خودروهای بنزینی)، نرم افزار VCU، مجموعه باتری اصلی، بردهای کنترلی (برای خودروهای الکتریکی)، یا حذف برخی از قطعات و جایگزینی با قطعات دیگر موجب ابطال گارانتی مجموعه‌های مرتبط می‌گردد.

۱۴-۲-۵- خسارات ناشی از قرار گرفتن خودرو در میدان‌های قوی مغناطیسی و غیره (از جمله کنار پست‌ها و زیر دکل‌های فشارقوی انتقال نیرو).

۱۵-۲-۵- صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیرپاشی شده، نمک‌ریزی شده و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ و شن با خودرو.

۱۶-۲-۵- ایرادات و صدمات وارده به خودرو در صورت استفاده از باتری با آمپر نامناسب.

۱۷-۲-۵- عدم مراجعه مالک خودرو مشمول فراخوان به نمایندگی‌های مجاز پس از اعلام فراخوان از سوی شرکت، موجب خروج قطعات و مجموعه‌های مرتبط از شرایط گارانتی و سلب مسئولیت از شرکت می‌گردد.

۱۸-۲-۵- در صورتی که خودرو به روش تبدیل کارگاهی و با استفاده از کیت‌های تأیید نشده توسط شرکت سازنده خودرو و شرکت خدمات و تجارت بم خودرو و از طریق کارگاه‌های غیرمجاز دوگانه‌سوز شود، کلیه قسمت‌های موتور، سیستم سوخت رسانی و سیستم ترمز از شرایط گارانتی خارج می‌شود.

۱۹-۲-۵- تعمیر خودرو در مکان‌هایی غیر از نمایندگی‌های مجاز و مورد تأیید شرکت، منجر به خروج قطعات و مجموعه‌های مرتبط از شرایط گارانتی می‌گردد.

تبصره ۱: نصب هرگونه سیستم یا تجهیزات اضافی بر روی خودرو موجب ابطال گارانتی قطعات مرتبط می‌شود.

| | | |
|---|--|--|
|  | دستورالعمل ضوابط گارانتی (خودروهای بنزینی، الکتریکی و هیبرید) مدیریت برنامه‌ریزی، سیستم‌ها و روش‌ها | شماره مدرک: I-WP-01/09 تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۰۱ صفحه ۵ از ۶ |
| | | |

تبصره ۲: در صورتی که خرابی و یا نشستی از هریک از قطعات و مجموعه‌های تحت پوشش گارانتی منجر به تعویض اقلام فوق گردد، این اقلام مشمول گارانتی می‌باشد، مشروط بر اینکه عمر مفید قطعه یا قطعات مذکور به پایان نرسیده باشد.

۳-۵- ضوابط ابطال گارانتی خودرو

۱-۳-۵- خودروهای معیوب که در مزایده یا با تخفیف فروخته شده‌اند، مشمول گارانتی نمی‌باشند مگر با مجوز از شرکت سازنده خودرو.

۲-۳-۵- استفاده از خودرو در مسابقات رالی، سرعت و یا استفاده از آن در سواحل ماسه‌ای و مسیرهای غیرعادی.

۳-۳-۵- دست‌کاری یا جدا کردن کیلومتر شمار خودرو، به غیر از مواردی که توسط نمایندگی‌های مجاز و با مجوز شرکت صورت می‌پذیرد.

۴-۳-۵- مواردی که به تشخیص کارشناس فنی شرکت در اثر نقص فنی ناشی از عدم انجام به موقع سرویس‌های دوره‌ای رخ دهد.

۵-۳-۵- در صورتی که پلاک شناسایی خودرو مخدوش و یا مفقود شده باشد.

۴-۵- سرویس اولیه

سرویس اولیه خودروها مطابق مندرجات دفترچه گارانتی، تحت شرایط زیر انجام می‌شود:

۱-۴-۵- انجام خدمات سرویس اولیه حداکثر 1000 ± 5000 کیلومتر پیمایش و قبل از سپری شدن یکسال از تاریخ تحویل خودرو (هرکدام زودتر فرا برسد) الزامی می‌باشد و عیوب ناشی از عدم انجام سرویس باعث خروج مجموعه‌های مرتبط خودرو از شرایط گارانتی می‌گردد.

تبصره ۱: در فاصله زمانی تحویل خودرو تا انجام سرویس اولیه معایبی که منجر به عدم کارایی و توقف خودرو شوند، تحت پوشش گارانتی قابل رفع می‌باشند.

تبصره ۲: مدت زمان انجام سرویس اولیه برای خودروی اسکای‌ول (ET5) ۶ ماه می‌باشد.

۵-۵- سرویس‌های ادواری

از آنجایی که سرویس‌های ادواری مطابق با توصیه شرکت سازنده خودرو، تاثیر بسزایی در بهبود عملکرد خودرو و افزایش عمر مفید آن دارد، لذا انجام این سرویس‌ها (از جمله تعویض روغن و فیلتر آن) مطابق با جدول سرویس‌های ادواری خودرو، در نمایندگی‌های مجاز این شرکت الزامی می‌باشد. بنابراین ضروری است مشتریان با مراجعه به نمایندگی‌های مجاز، نسبت به انجام سرویس‌های ادواری (با حداکثر اختلاف ۱۰۰۰ کیلومتر از سررسید پیمایش و یا یک ماه از سررسید زمانی مشخص شده در جدول سرویس‌های ادواری هر محصول) اقدام نمایند.

تبصره ۱: مطابق ماده ۱۴ آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو، عیوب ناشی از عدم انجام سرویس‌های ادواری مطابق اطلاعیه و دفترچه راهنمای استفاده از خودرو در شبکه نمایندگی‌های خدمات پس از فروش، باعث خروج مجموعه‌های مرتبط خودرو از شرایط گارانتی می‌گردد (جدول انجام سرویس‌های دوره‌ای مختص هر خودرو در دفترچه راهنمای گارانتی و اطلاعیه‌های فنی ذکر شده است).

| | | |
|---|---|---|
|  | دستورالعمل ضوابط گارانتی (خودروهای بنزینی، الکتریکی و هیبرید) | شماره مدرک: I-WP-01/09 تاریخ: ۱۴۰۳/۰۸/۰۱ |
| | مدیریت برنامه‌ریزی، سیستم‌ها و روش‌ها | صفحه ۶ از ۶ |

۶-۵- ضوابط گارانتی رنگ بدنه

گارانتی رنگ بدنه خودرو تا ۳ سال بعد از تاریخ تحویل خودرو به مشتری و بدون محدودیت کیلومتر می‌باشد. موارد زیر مشمول گارانتی رنگ بدنه نمی‌باشد:

- تصادفات و نگهداری خودرو در شرایط بد آب و هوایی مشمول گارانتی رنگ نمی‌باشد.
- ایرادات ناشی از باران‌های اسیدی و یا تردد خودرو در مسیرهای قیرپاشی شده، نم‌ریزی شده.
- صدمات ناشی از عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگریزه، گرد و غبار، سنگ و یا شن با خودرو.
- استفاده از مواد شیمیایی برای تمیز کردن رنگ خودرو یا تزئینات داخلی.
- وجود هرگونه گرد رنگ که ناشی از قرار گرفتن خودرو در محیط نامناسب باشد.
- خسارت ناشی از زنگ‌زدگی غیرطبیعی خودرو، فرسودگی و رنگ‌پریدگی غیرعادی.
- صدماتی که ناشی از حوادث طبیعی (سیل، زلزله، صاعقه، ریزش‌های هوایی، باران‌های اسیدی، رانندگی در محیط نم‌زار، شیره درختان و برگ‌ها، فضله پرندگان، انواع آلودگی‌های زیست‌محیطی، طوفان و سایر سوانح طبیعی) و حوادثی که به دلیل اغتشاش و شورش‌های اجتماعی و سیاسی به خودرو وارد می‌شوند.