
دستور العمل و ضوابط گارانتی

آریا دیزل موتور
نماینده انحصاری رنو تراکس فرانسه

واحد خدمات پس از فروش

بخش گارانتی

گرد آورنده: مهدی شمس

نسخه 1390/2

1	پیشگفتار
2	توضیحات و نکات مهم
2	تعریف گارانتی
2	تعریف وارانتی
3	حدود پوشش گارانتی
4	شرایط برقراری گارانتی
6	گارانتی کابین و رنگ
7	سرویس های ادواری (اجباری)
8	شرایط نقض گارانتی
9	گارانتی قطعات یدکی - مصرفی
10	پیوست 1
11	پیوست 2
13	پیوست 3

دستور العمل گارانتی (نسخه 90/2)

واحد فنی و گارانتی

مالک گرامی:

مطالب ارائه شده در این دفترچه شامل دستورالعملها و شرایط کلی خدمات گارانتی بوده و عدم رعایت موارد مطرح شده در این دستور العمل موجب خارج شدن خودروی سنگین از شرایط گارانتی می شود .

تذکر مهم : چنانچه مالکیت خودروی سنگین به فرد دیگری انتقال یابد، دفترچه گارانتی و همچنین شرایط و ضوابط آن نیز میبایستی توسط مالک قبلی به مالک جدید منتقل گردد. چنانچه این عمل صورت نپذیرد ، تمامی مسئولیت آن بر عهده مالک قبلی خودروی سنگین می باشد.

با تشکر

واحد گارانتی

بدینوسیله تایید می گردد که موارد این دفترچه در تاریخ ----- به اینجانب ----- مالک خودروی سنگینی سنگین ----
----- به شماره شاسی ----- توضیح داده شد.

امضا مالک خودروی سنگین

پیشگفتار:

امروز تمامی شرکت های تولید کننده خودروی سنگین 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 باشد. خدماتی که شرکت های سازنده خودروی سنگینی سنگین با پرداخت هزینه های قابل توجه مسئولیت ارائه آنها را بر عهده می گیرند. این دستورالعمل به منظور ایجاد زبان مشترک میان شرکت آریا دیزل و رانندگان 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 خودروی سنگینهای سنگین تحت پوشش از مهمترین اهداف این دستورالعمل می باشد.

امید است خریداران محترم محصولات آریادیزل با رعایت سلسله ضوابط و مقررات مندرج در این دستورالعمل در جهت دریافت خدمات گارانتی مطلوب اقدام فرمایند.

تعاریف و توضیحات مهم

هدف گارانتی

- اطمینان از تعمیر مشکلات فنی که مربوط به سازنده می باشد در محدوده مشخص قرارداد.
- تهیه داده های فنی و آماری به منظور بهبود کیفیت محصولات.
- گارانتی یک نوع خدمات به مشتری است و مشتری را در مورد قابلیت اطمینان وسیله خریداری شده مطمئن می سازد.

گارانتی این موارد را شامل می شود:

- تعویض، تعمیر اساسی و یا اصلاح قطعات معیوب مربوط به سازنده.
- پذیرفتن هزینه اجرت و نیروی کار لازم مربوط به تعویض، تعمیر و اصلاح قطعات.

نکته: از آنجا که کارشناسی قطعات معیوب می بایستی الزاماً بر روی خودروی سنگین و توسط کارشناس فنی شبکه نمایندگی مجاز صورت پذیرد لذا مشتریان محترم بایستی از ارسال قطعات باز شده از روی خودروی سنگین جهت کارشناسی به دفتر مرکزی و یا نمایندگی **اجتناب نمایند**. در اینصورت نسبت به بررسی و قبول گارانتی قطعات فوق هیچگونه ترتیب اثری داده نخواهد شد.

1. تعریف گارانتی:

واژه گارانتی به مجموعه تعهداتی گفته می شود که سازنده در قبال وقوع هرگونه ایراد ناشی از کیفیت نامطلوب محصول خود یا شرایط 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 تولید کننده محصول است (به صورت کلی هرگونه عیبی که مالک خودروی سنگین، شخص ثالث و یا عوامل خارجی در بروز خرابی نقشی نداشته باشد جزو این تعریف قرار می گیرد).

شرکت آریا دیزل بر پایه این تعریف مسئولیت رفع هرگونه ایراد ناشی از کیفیت نامطلوب مواد اولیه، تولید و مونتاژ محصولات شرکت رنو تراکس فرانسه را اعم از محصولات وارداتی و تولیدی با توجه به شرایط و ضوابط مندرج در این دستورالعمل و بخشنامه های متعاقب بر عهده می گیرد.

توجه: گارانتی شرکت سازنده شامل قطعات مصرفی نمی گردد اما چنانچه اثبات گردد خرابی قطعات مصرفی و استهلاکی در اثر نقص وجود آمده در هر یک از مجموعه های دارای ضمانت خودروی سنگین باشد مشمول گارانتی قرار می گیرد.

2. تعریف وارانتی:

تمامی خدماتی که در دوره گارانتی به مشتری داده می شود در دوره وارانتی نیز وجود دارد و تنها تفاوت آن با 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 تضمین می نماید.

3. حدود پوشش گارانتی:

تعهدات گارانتی شرکت آریا دیزل موتور شامل هزینه اجرت کار، تعویض یا تعمیر قطعه و هزینه های جانبی (خدمات خارج از تعمیرگاه) می باشد. این تعهدات شامل مواردی است که بر اساس ضوابط و دستورالعمل ها، شرایط گارانتی برای آن برقرار بوده و مورد تأیید کارشناسان شرکت آریا دیزل نیز قرار گرفته باشد.

دستور العمل گارانتی (نسخه 90/2)

واحد فنی و گارانتی

3-1- قطعات :

الف) مسئولیت تعویض قطعات یا تعمیر مجموعه های معیوب بنا به تشخیص کارشناس فنی نمایندگی مجاز می باشد و کلیه قطعات تعویض شده تحت پوشش گارانتی متعلق به **شرکت آریا دیزل** موتور خواهد بود.

ب) جایگزینی قطعات باید حتماً مطابق با مارک و نوع قطعاتی که از طرف کارخانه رنو برای خودرو توصیه و توسط آریا دیزل توزیع شده باشد.

ج) تعویض قطعات و مجموعه های کلی تنها در صورت عدم امکان تعمیر آنها میسر می باشد ولی هزینه تعمیر نباید از هزینه تعویض بیشتر باشد.

تذکره: در موارد استثنایی و در صورت عدم وجود قطعه در شرکت، انجام و تامین قطعه برای این گونه تعمیرات صرفاً باید با اخذ مجوز کتبی از اداره گارانتی انجام پذیر می باشد. لازم به ذکر است دمونتاژ قطعاتی که زیر مجموعه ای با شماره فنی مستقل نداشته باشد منطقی نبوده و می بایستی به صورت کلی کلیم شوند.

د) رفع معایب کلی نظیر اشکالات بدنه، خوردگی و شکستگی که مربوط به تولید باشد، فقط در کیلومترهای ابتدای کارکرد خودرو که امکان کارشناسی وجود دارد و پس از اخذ مجوز از واحد گارانتی و بر اساس ضوابط امکان پذیر خواهد بود.

ه) کلیه تعمیرات اساسی از قبیل تعمیر کامل موتور، گیربکس و دیفرانسیل و خرابیهای خاص، حتماً باید پس از ارسال مدارک مورد نیاز و اخذ مجوز از واحد فنی و گارانتی مرکزی صورت پذیرد.

و) تعویض برخی از قطعات اصلی خودروی سنگین در محدوده 10000 کیلومتر ابتدایی کارکرد خودرو و همچنین در 10000 کیلومتر پایانی محدوده گارانتی، باید با هماهنگی و اخذ مجوز از واحد فنی و گارانتی مرکزی صورت پذیرد.

ی) تکرار تعمیرات و یا تعویض یک قطعه در فاصله زمانی کمتر از یک ماه و یا فاصله کیلومتری کمتر از 15000 کیلومتر از آخرین تعمیرات قبلی باید با هماهنگی و اخذ مجوز از واحد فنی و گارانتی صورت پذیرد. بررسی این امر از طریق دسترسی به سوابق تعمیراتی خودروی سنگین امکان پذیر است.

نکته مهم: چنانچه نقص یا عیب قطعات ایمنی خودروی سنگین در طول دوره ضمانت پس از سه بار تعمیر همچنان باقی باشد یا در صورتی که نقص یا عیب قطعاتی که موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی گردد (ایمنی) و با یک بار تعمیر برطرف نشود و یا خودروی سنگین بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند، شرکت مکلف است حسب درخواست مصرف کننده، خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق، بهای آن را به مصرف کننده مسترد دارد.

3-2- دستمزد :

دستمزد تعمیر یا تعویض قطعات طبق تعرفه مصوب شرکت و زمان استاندارد پرداخت می گردد.

توجه: در مواردی که نرخ و کد تعمیرات صورت پذیرفته در تعرفه شرکت ذکر نشده باشد، ارجاع و مشاوره موضوع به واحد فنی و گارانتی ضروری است. بدیهی است پس از بررسی، مراتب سریعاً به اطلاع نماینده خواهد رسید.

3-3- تعمیر خارج از نمایندگی :

در موارد خاصی که امکان تعمیرات در نمایندگی مقدور نباشد می توان تعمیرات را در تعمیرگاه غیر (خارج از نمایندگی) زیر نظر و با مسئولیت نمایندگی مجاز انجام داد. در این شرایط هرگونه افزایش قیمت تعمیرات (اعم از گارانتی و وارانته) و یا دستمزد علاوه بر قیمت معمول درج شده در فاکتور، قابل بررسی خواهد بود.

واحد فنی و گارانتی

4. شرایط برقراری گارانتی:

برای استفاده از خدمات گارانتی محصولات شرکت آریا دیزل کلیه شرایط زیر باید مورد نظر قرار گیرد:

♦ محدوده زمانی و کیلومتری

قرار داشتن خودروی سنگین و یا قطعات مربوط به آن در محدوده زمانی و یا کیلومتری مندرج در جدول 1 (در جدول اعلام شده برای محدوده زمانی و یا کیلومتری محصولات، مشروط به هر کدام زودتر فرا رسد می باشد).

مدت و شرایط گارانتی محصولات آریا دیزل، سه سال تمام یا 200.000 کیلومتر کارکرد (بجز قطعات استهلاکی و مصرفی) هر کدام که زودتر فرا برسد و به شرح جدول ذیل می باشد:

جدول 1 (محدوده زمانی و کیلومتری محصولات آریا دیزل)

توضیحات	وسایل نقلیه	مدت و کیلومتر گارانتی	
		سه سال (مسافت پیموده شده و طول مدت) هر کدام که زودتر رخ دهد	
بجز قطعات استهلاکی و مصرفی	پریمیوم	وضعیت	محدودیت کیلومتر
	کرکس	موارد مورد پوشش قرارداد: کل خودروی سنگین قطعات + اجرت	200 000kms



واحد فنی و گارانتی

شروع دوره گارانتی از تاریخ تحویل خودروی سنگین به مشتری که در دفترچه گارانتی ثبت می گردد آغاز می شود و امکان تغییر آن به هیچ عنوان میسر نمی باشد.

توضیح: درب های باک ، از نظر سالم بودن پس از تحویل می بایستی توسط راننده بازدید گردد و پس از خروج از شرکت ، مورد تأیید گارانتی نمی باشد.

نکته: به منظور حمایت از حقوق مصرف کنندگان اگر چنانچه خودروی سنگین جهت رفع ایراد به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات خودروی سنگین تحت شرایط احراز شده در مدت زمان باقیمانده از دوره ضمانت خودروی سنگین برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، یا خدمات پس از فروش شرکت خود را موظف می داند ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ، ترتیبی اتخاذ نماید که خودروی سنگین در اولین فرصت ممکن تحت شرایط ضمانت رفع نقص گردد. برای رسیدگی به این موضوع علاوه بر ثبت در دفترچه گارانتی و مهر و امضاء نمایندگی لازم است فرم درخواست گارانتی نیز توسط نمایندگی تکمیل و برای واحد گارانتی شرکت ارسال گردد تا در اولین فرصت در هر نمایندگی خدمات که امکان تعویض وجود داشته باشد این قطعه تعویض گردد.

♦ رعایت دقیق توصیه های مربوط به نحوه استفاده و سرویس خودروی سنگین

اجرای کلیه عملیات مطابق کتابچه سرویس و نگهداری خودروی سنگین در شبکه تعمیرگاه های شرکت آریا دیزل، موارد مربوط به این تعمیرات بایستی در دفترچه سرویس و گارانتی ثبت گردد.

توجه: بر اساس ماده 18 آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودروی سنگین، شرکت آریا دیزل تعهد می نماید کلیه خدمات صورت پذیرفته استاندارد در نمایندگی های مجاز مدت دو ماه و یا سه هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد، دارای ضمانت می باشند.

گارانتی کابین و رنگ

- شرایط گارانتی رنگ خودرو سنگین مدت 18 ماه از شروع گارانتی خودرو می باشد. (قطعاً + کار).
- تعمیرات صورت گرفته تحت عنوان گارانتی رنگ نمی تواند مدت زمان گارانتی را تحت هیچ شرایطی تمدید نماید.
- تبصره 1: استهلاک طبیعی خودرو، فرسودگی و رنگ پریدگی قطعاً به غیر از قطعات بدنه مشمول گارانتی نمی باشد.

شرایط و استثنای گارانتی رنگ

- خسارت ناشی از علل خارجی؛

- پرتاب خرده سنگ به ماشین ، خراش ها، بریدگی ها، ضربه ها، تصادف های آمد و شد، آسیب های ناشی از حمل مواد حلال، اسید .
 - 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 سازنده در خصوص نصب و محل مناسب، استفاده از قطعات غیر استاندارد که سازگاری با نوع خودرو را نداشته باشند.
 - تعمیر و یا هر عملکردی در خارج از شبکه نمایندگان رنو که به دلیل عدم رعایت روشهای تعمیر پیشنهاد شده توسط سازنده پدید آید.
- تمامی هزینه های مربوط به تعمیر و نصب اقلام اضافی کابین خودروی سنگین مانند: لوازم جانبی، تجهیزات و هرگونه نقاشی های تزئینی.

5. انجام سرویسهای ادواری (اجباری)

- انجام سرویسهای دوره ای در زمان و کیلومتر کارکرد های توصیه شده در دفترچه گارانتی، ضمن تضمین سلامت خودروی سنگین، باعث کارکرد بهتر و طول عمر مفید بیشتر خودروی سنگین خواهد شد شرط اولیه جهت قرار گرفتن تحت پوشش گارانتی محصولات تولیدی شرکت آریا دیزل، انجام سرویس های دوره ای در زمانها و کارکرد های مقرر در دفترچه گارانتی و صرفاً توسط نمایندگان مجاز شرکت آریا دیزل می باشد. بدیهی است عدم انجام سرویسهای دوره ای در زمان و کیلومتر کارکرد مندرج در دفترچه گارانتی توسط مالک، موجب لغو گارانتی خودروی سنگین می گردد .
- که سرویسهای اجباری به سرویس هایی اطلاق می گردد که توسط سازنده خودرو تعیین میگردد و محدوده انجام آن، شرح بازدیدها، تعویض قطعات مصرفی و روانکارهای مورد تائید و نوع قطعاتی که باید مورد بررسی قرار گیرد در دفترچه راهنمای فارسی خودرو ارائه شده است.
- که اجباری بودن این سرویسها بدان معناست که عدم انجام هر یک از آنها به تنهایی نیز (در محدوده تعیین شده) ، موجب **خروج کل و یا قسمت مربوطه خودرو** از شرایط گارانتی خواهد شد.
- که در خصوص خودرو های سنگین کمپرسی و میکسر به علت کارکرد زیاد موتور در حالت درجا می بایستی سرویس های دوره ای بر اساس ساعت کارکرد موتور محاسبه گردد.
- که جهت آگاهی از شرایط سرویسهای ادواری محصولات آریا دیزل به پیوست 3 مراجعه فرمائید.

6. تعریف شرایط نقض گارانتی:

هر خودروی سنگین بصورت عادی در صورت انقضای شرایط گارانتی (عبور سن خودرو از شرایط زمانی و یا عبور مسافت پیموده شده از شرایط کیلومتری تعیین شده) خارج از گارانتی شناخته می شود. علاوه بر آن در صورتی که مالک شرایط زیر را رعایت ننماید، شرکت آریا دیزل حق باطل نمودن گارانتی کامل و یا بخشی از مجموعه قطعات خودروی سنگین را دارد:

6-1 مواردی که شامل ابطال کلی شرایط گارانتی خودروی سنگین می گردد:

که در صورتی که تعداد زیادی از سرویسهای دوره ای تعیین شده خودروی سنگین در زمان مقرر و کیلومتر تعیین شده انجام نشده باشد.
که در صورتیکه سیستم کیلومتر شمار دست کاری و مسافت طی شده توسط راننده به منظور تغییر شرایط گارانتی تغییر داده شده باشند.
تبصره: در صورت ناخوانا بودن قسمت کیلومتر شمار صفحه نمایشگر به علت معیوب شدن لامپ های داخل آن، لازم است محاسبه کیلومتر کارکرد بر اساس ساعت کارکرد خودروی سنگین انجام پذیرد (هر 200 ساعت کارکرد موتور معادل 10000 کیلومتر می باشد).
توجه: در صورت اطمینان از دست کاری سیستم کیلومتر شمار، نمایندگی موظف است ضمن درج آن در دفترچه گارانتی خودروی مذکور؛ طی نامه ای شماره شاسی را به واحد فنی و گارانتی جهت ثبت در پرونده معرفی نماید.

6-2 مواردی که شامل ابطال گارانتی بخشی از قطعات یا مجموعه خودروی سنگین می گردد:

در صورت وقوع هر یک از عوامل یاد شده تنها قطعات تحت تاثیر آن عامل از امتیاز گارانتی بی بهره می شوند و گارانتی سایر قطعات همچنان باقی خواهد ماند:

که استفاده از مواد مصرفی (روغن، واسکازین، فیلتر، گاز کولر و ...) که از منابع خارجی که مورد تایید شرکت آریا دیزل نباشد.

که عدم تعویض روانکارها و سیالات و فیلترهای مربوطه هر سرویس در نمایندگی های مجاز شرکت آریا دیزل و عدم ثبت در دفترچه گارانتی.

که اعمال فشار و یا بار بیش از حد به خودروی سنگین یا هر یک از قطعات آن (تحمیل دور بالا به موتور برای مدت طولانی، استارت زدن بیش از حد، استفاده از خودرو در شرایط کاری غیر عادی، حمل بار با وزن بیش از حد مجاز و ...) با بررسی نسبت میزان استهلاک به کیلومتر کارکرد خودرو، شرایط بوجود آمدن عیب و توجه به سایر شواهد دیداری می توان به وقوع احتمالی این موارد پی برد.

که تغییر کاربری خودروی سنگین و یا مجموعه های وابسته به آن به صورت غیر از شرایط استاندارد تحویلی.

که مواقعی که خسارات بر اثر نگهداری غلط و استفاده غیراصولی از خودرو (عدم رعایت نکات توصیه شده در دفترچه راهنمای خودرو).

که هرگونه تغییر یا دست کاری در قطعات سیستم های مختلف خودرو که موجب تغییر در شرایط کارکرد استاندارد آن گردد.

که عیوب حاصله از سرویس یا تعمیرات انجام شده در خارج از شبکه نمایندگی های شرکت آریا دیزل.

که استفاده از قطعات غیراستاندارد که مورد تایید شرکت آریا دیزل و رنو نبوده و موجب بروز نقص فنی در خودروی سنگین گردد.

که تصادفات، بلایای طبیعی، سرقت، آتش سوزی و هرگونه تخریب توسط عامل بیرونی.

که استهلاک معمولی قطعات داخلی نظیر تودوزی، موکت کف جزء تعهدات گارانتی شرکت آریا دیزل نمی باشد.

که عدم توجه به علائم و چراغ های هشدار دهنده و ادامه حرکت خصوصاً با هشدارهای رنگ قرمز حتی اگر به طور موقتی باشد.

که تغییرات و جابجایی در هر یک از اجزاء اصلی که مورد تایید کارخانه سازنده نباشد.

که عدم رعایت شرایط سرویس و نگهداری (گریس کاری و روغن کاری مطابق بامندرجات دفترچه راهنمای خودروی سنگین).

نمایندگی اقدام به تشخیص عیب و قطعات معیوب نموده و حتی الامکان پس از اطمینان از نوع و محل عیب با توجه به نکات زیر اقدام به تعمیر و یا تعویض قطعه می نماید:

الف) اطمینان از صحت تعلق قطعه به خودروی سنگین با توجه به کیلومتر کارکرد و تاریخ تحویل خودروی سنگین و مطابقت دادن آنها با شرایط ظاهری خودروی سنگین با علائم مشخصه روی قطعه (شماره فنی و شماره سریال در صورت وجود) و چک کردن آن با کاتالوگ محصول. در صورت عدم تعلق قطعه به خودروی سنگین از تعویض آن تحت شرایط گارانتی خودداری بعمل می آید.

ب) همواره دقت بعمل می آید تا قطعه شامل شرایط نقض گارانتی قطعات نباشد.

ج) به هیچ عنوان قطعه ای **تنها** به منظور جایگزینی با نمونه مرغوب تر تعویض نمی گردد. (ارتقاء)

د) قطعات سالم به هیچ وجه و تنها بدلیل گفته های مالک تعویض نمی گردد.

توجه: بر اساس ماده 13 آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودروی سنگین، شرکت خود را موظف می داند معادل مدت خواب خودروی سنگین را به زمان دوره ضمانت خودروی سنگین مربوطه اضافه نماید.

ه) کسری قطعات در زمان تحویل خودروی سنگین به مشتری در ارتباط با **اداره تحویل** شرکت می باشد و شامل گارانتی نخواهد شد.

گارانتی قطعات یدکی

مدت و محتوای گارانتی قطعات اصلی رنو

این نوع گارانتی مربوط به خودرویی است که پس از دوره گارانتی قطعات اصلی را از شبکه فروشگاه های مجاز آریا دیزل خریداری و در نمایندگی مجاز نصب می نماید و یا به دلایل ذکر شده بالا، قطعات تعویضی آن مشمول شرایط گارانتی قرار نگرفته باشد. بدین ترتیب در صورتی که مالک خودرو قطعه یدکی اصلی مورد نیاز را از شبکه نمایندگی های شرکت آریا دیزل خریداری و تعویض نماید و هزینه آن راپردازد، آن قطعه از زمان تعویض به مدت 180 روز و یا 30000 کیلومتر هر کدام زودتر فرارسد شامل شرایط "ضمانت قطعه یدکی" می باشد.

احتیاط

1- به منظور استفاده از شرایط گارانتی قطعه یدکی، می بایستی توصیه های سازنده در خصوص نحوه کاربرد و سرویس های وسیله نقلیه انجام و بمانند شرایط دوره ضمانت خودرو ادامه یابد.

2- به منظور نصب بدون ایراد (شرط اول گارانتی)، قطعات می بایستی حتماً بر اساس قوانین تعمیر وسیله نقلیه در نمایندگی مجاز صورت پذیرد.

3- به منظور ادامه شرایط سرویس نگهداری (بند 1) استفاده از قطعات یدکی اصلی تأمین شده با مسئولیت سازنده ضروری است.

4- از تاریخ تعویض، گارانتی شامل قطعه می گردد به شرطی که بیشتر از 3 ماه از تاریخ صدور فاکتور فروش آن نگذشته باشد.

تذکر: مشتریان محترم پس از خرید در هر نمایندگی فروش قطعات، می بایستی علاوه بر فاکتور فروش، برگه ضمانت گارانتی قطعه را نیز دریافت و آنرا تا پایان دوره ضمانت اعلام شده نگهداری نمایند.

7. شرایط نقض گارانتی قطعات اصلی :

- در صورتی که قطعه خریداری شده در هر تعمیرگاهی به غیر از نمایندگی های مجاز شرکت آریا دیزل تعویض و یا تعمیر شده باشد.

- در صورتی که کارت ضمانت نامه مفقود و یا دست کاری شده باشد.

- تمامی شرایط نقض گارانتی دوران ضمانت خودرو.

توجه: بر اساس ماده 22 آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان ، چنانچه به علت استفاده از قطعات غیر استاندارد ، توسط نمایندگی مجاز و/یا به علت عدم کیفیت تعمیرات ، خسارتی متوجه مصرف کننده گردد، شرکت موظف به تامین حقوق مصرف کننده برابر با مفاد این قانون می باشد. لذا از رانندگان محترم تقاضا می گردد در صورت بروز مشکل در این خصوص با تلفنهای رسیدگی به شکایات آریا دیزل تماس حاصل فرمایند.

قطعات مصرفی مورد استفاده در کامیون های رنو :

به قطعاتی اطلاق می شود که معمولاً سرعت استهلاک آنها نسبت به سایر قطعات بیشتر بوده و نحوه استفاده مشتری از خودرو ، شرایطی که خودرو در آن مورد بهره برداری قرار می گیرد در طول عمر این قطعات تاثیر زیادی داشته و در اغلب اوقات قبل از اتمام دوره گارانتی نیاز به تعویض آنها می باشد. در جدول ذیل در خصوص نحوه گارانتی قطعات مصرفی توضیح داده شده است.

ضوابط	اجرت های مصرفی	ضوابط	قطعات مصرفی
تنها در سرویس اولیه به هزینه گارانتی	رگلاژ درب ها	10.000 کیلومتر در صورت ایراد کیفی	لنت ترمز
در صورت بروز عیب فنی و یا تعمیرات به هزینه گارانتی	تست کلی موتور	20.000 کیلومتر در صورت ایراد کیفی	صفحه کلاچ
از کارکرد 50.000 کیلومتر به بالا به هزینه مشتری	فیلرگیری	در صورت تعمیرات موتور	روغن موتور
تنها در سرویس اولیه به هزینه گارانتی می باشد	شستشوی مسیر و سیستم سوخت رسانی	در صورت تعمیرات گیربکس	روغن گیربکس
تا 30.000 کیلومتر به هزینه گارانتی	تنظیم محور و جلوبندی	در صورت تعمیرات دیفرانسیل	روغن دیفرانسیل
		در صورت بروز ایراد در قسمت های مرتبط	تسمه ها
		تنها در صورت بروز ایراد کیفی	کلیه فیلترها
		10.000 کیلومتر در صورت ایراد کیفی	تیغه برف پاک کن
		2 ماه یا 3000 کیلومتر	لامپ - فیوزها
		در صورت تعمیر موتور یا رادیاتور آب	ضد یخ
		12 ماه - در صورت نگهداری صحیح	باتری

تبصره: در دوره ضمانت خودرو، چنانچه قطعات مصرفی بدلیل خرابی قطعات دیگر خودرو صدمه ببیند (منوط به گزارش کارشناسی)، مشمول شرایط گارانتی قرار خواهند گرفت.

پیوست 1

سرویسهای ادواری

این سرویسها منوط به انجام اولین سرویس یعنی "سرویس اولیه" 10000 کیلومتر یا 200 ساعت و شامل سرویس های زوج (تعویض روغن و فیلترها) و فرد (فقط تعویض روغن) با فواصل هر 10000 کیلومتر می باشد که می بایستی در نمایندگی های مجاز خدمات انجام و در دفاتر گارانتی و نرم افزار ثبت گردند. هزینه اجرت انجام این سرویس ها در صورت انجام بموقع تا 120000 کیلومتر بصورت رایگان و به هزینه آریا دیزل موتور می باشد و مشتریان محترم بابت هزینه اجرت سرویس ها تا کارکرد ذکر شده نباید پولی پرداخت نمایند.

مدارک مورد نیاز جهت ارسال مدارک سرویس اولیه 10000 کیلومتر یا 200 ساعت :

- 1- اصل کوپن پر شده سرویس 200 ساعت یا 10000 کیلومتر که شامل اطلاعات کیلومتر کارکرد، تاریخ انجام و مهمور به مهر گارانتی باشد.
- 2- کپی از صفحه ضمانتنامه دفترچه گارانتی و مشخصات مالک.

توجه: کلیه هزینه های سرویس اولیه یا 10000 کیلومتر (هزینه بازدیدها، آچارکشی ها و هزینه 32 لیتر روغن) چنانچه در موعد مقرر انجام شود بصورت رایگان و به عهده آریا دیزل می باشد.

نکات مهم در سرویس ادواری:

- راننده خودروی سنگین می بایستی شخصاً حداقل در هر پنج هزار کیلومتر شخصاً فیلتر هوای بزرگ را بادگیری و روی ریش را به منظور کم کردن اصطکاک گریسکاری نماید (بر طبق دفترچه راهنمای خودرو).
- فواصل تعویض فیلترهای **هوا** و مخصوصاً **خشک کن باد** در مناطق دارای رطوبت (شرجی) و گرد و غبار زیاد می بایستی از میزان کارکرد مشخص شده در جدول سرویس ادواری زودتر انجام گیرد.
- سرویس روغن و تعویض فیلترهای روغن موتور و خشک کن باد در خودروی های کمپرسی، میکسر و عموماً خودروهای با کارکرد داخل شهری که زمان کارکرد موتور به صورت درجا (بدون حرکت) زیاد است می بایستی بر اساس "ساعت کارکرد موتور" محاسبه گردد و نه کیلومتر کارکرد خودرو و در صورت عدم توجه به این مشخصه، گارانتی قطعات مرتبط باطل می گردد.
- راننده خودرو سنگین می بایستی نکات آموزش داده شده در فیلم آموزشی نگهداری خودرو آریا دیزل که در زمان تحویل خودرو به وی داده شده را حتماً بازبینی و دقیقاً اجرا نماید. بدیهی است در صورت رعایت نکردن نکات آموزش داده شده، مسئولیت موارد پیش آمده به عهده شخص راننده می باشد.

پیوست 2

جدول سرویس های ادواری محصولات آریادیزل

سرویس های ادواری

نوع سرویس	شرح تعویض ها	بازدیدهای مهم
10000 کیلومتر یا 200 ساعت (سرویس اولیه)	32 لیتر روغن	آچارکشی کامل
20000 یا 400 ساعت	37 لیتر روغن، فیلتر گازوئیل و 3 عدد فیلتر روغن	کنترل لاستیک ضربه گیر
30000 یا 600 ساعت	32 لیتر روغن	شستشوی و بادگیری فیلتر عطسه کن
40000 یا 800 ساعت	37 لیتر روغن، فیلتر گازوئیل و 3 عدد فیلتر روغن، فیلتر هواکش بزرگ و آبگیر سوخت (هر 40 هزار کیلومتر)	بازدید اتصالات باطری
50000 یا 1000 ساعت	32 لیتر روغن	شستشوی و بادگیری فیلتر عطسه کن
60000 یا 1200 ساعت	37 لیتر روغن، فیلتر گازوئیل و 3 عدد فیلتر روغن فیلتر خشک کن باد (هر 60 هزار کیلومتر)	مایعات (مخازن روغن ها ، جک اتاق ، روغن کلاچ ، مایع خنک کننده) از نظر سطح مایع و نشستی کنترل شود
70000 یا 1400 ساعت	32 لیتر روغن	شستشوی و بادگیری فیلتر عطسه کن
80000 یا 1600 ساعت	37 لیتر روغن، فیلتر گازوئیل و 3 عدد فیلتر روغن، هواکش بزرگ، هواکش کوچک (هر 80 هزار کیلومتر)، آبگیر سوخت	بازدید لنت و دیسک ترمز، عملکرد چراغ هشدار دهنده
90000 یا 1800 ساعت	32 لیتر روغن	شستشوی و بادگیری فیلتر عطسه کن
100000 یا 2000 ساعت	37 لیتر روغن، فیلتر گازوئیل و 3 عدد فیلتر روغن، روغن گیربکس، روغن دیفرانسیل (هر 100 هزار کیلومتر یا یکسال)	آچارکشی کلی و کامل ، وضعیت گریس کاری شفت ها ، ریش ، قفل نگهدارنده اتاق و مخصوصاً تسمه سفت کن و هرزگردها کنترل گردند
110000 یا 2200 ساعت	32 لیتر روغن	بازدید شاخص فرسودگی کلاچ
120000 یا 2400 ساعت	37 لیتر روغن، فیلتر گازوئیل و 3 عدد فیلتر روغن، فیلتر هواکش بزرگ و آبگیر سوخت، فیلتر خشک کن باد	بازرسی وضعیت تانک ها و مدارهای هوای فشرده از نظر نشستی و یا وجود آب

شستشوی و بادگیری فیلتر عطسه کن	32 لیتر روغن	130000 یا 2600 ساعت
وضعیت و عملکرد برف‌پاک‌کن‌ها کنترل شود	37 لیتر روغن، فیلتر گازوئیل و 3 عدد فیلتر روغن	140000 یا 2800 ساعت
عملکرد زمان و وضعیت اجزای فرمان (تویی و خلاصی شفت) چک شود	32 لیتر روغن	150000 یا 3000 ساعت
وضعیت حسگرهای آنت‌های ترمز را کنترل شود	37 لیتر روغن، فیلتر گازوئیل و 3 عدد فیلتر روغن، هواکش بزرگ، هواکش کوچک (هر 80 هزار کیلومتر)، فیلتر آبگیر سوخت	160000 یا 3200 ساعت
شستشوی و بادگیری فیلتر عطسه کن	32 لیتر روغن	170000 یا 3400 ساعت
لقی میل‌گاردان و پیچ‌های محکم‌کننده آن را کنترل شود	37 لیتر روغن، فیلتر گازوئیل و 3 عدد فیلتر روغن، فیلتر خشک‌کن باد	180000 یا 3600 ساعت
تمیزی قسمت خارجی شبکه رادیاتور را کنترل شود	32 لیتر روغن	190000 یا 3800 ساعت
عکس‌العمل ترمز، کنترل وضعیت و محکمی دسته موتورها، گیربکس و رادیاتور	37 لیتر روغن، فیلتر گازوئیل و 3 عدد فیلتر روغن، هواکش بزرگ، روغن گیربکس، روغن دیفرانسیل، فیلتر آبگیر سوخت، تعویض مایع خنک‌کننده (34 لیتر)، تعویض فیلتر و روغن هیدرولیک فرمان، روغن سیستم کلاچ، تسمه‌ها، فیلتر رطوبت‌گیر کولر، درپوش فشاری (سوپاپی) رادیاتور (هر 200 هزار کیلومتر یا دو سال)	200000 یا 4000 ساعت

- سایر سرویس‌ها بعد از کیلومتر 200000 نیز مطابق ضریب خود در جدول بالا تکرار می‌گردند.

کد نمایندگی	شهر	مشخصات	تلفن و نمابر	آدرس
701	مرکزی 7:30 - 17	یزدان مینوئی	(021) 44906590 F: 44908131	کیلومتر 11 جاده مخصوص کرج - نبش خ سپاه اسلام - پ 124
703	یزد(1) 8 - 17	محمد حسین کریمی ، محمد علی اسدی	(0352) 367589- 5 F : 3676895	کیلومتر 13 یزد - اردکان، نرسیده به پل الغدير
707	رشت 8:30 - 16:30	شرکت ماهان دیزل گیل (جلالی فرد)	(0131) 6696202-3 F: 6696235	15 کیلومتری جاده تهران، نرسیده به پایانه
720	کرمانشاه 8:30 - 17	میلاذ غلامیان	(0831) 8260995 F: 8267744	دیزل آباد خیابان زندان، جنب بانک صادرات
723	مشهد 8 - 18	یاسر طاهری	(0511) 3928233 F: 3810711	ابتدای جاده قدیم نیشابور، بعد از پادگان قدس، دست راست
730	یزد (2) 8 - 17	محمد رضا رحیمی	(0351) 7229978 F: 7229979	جاده کنار گذر، بعد از پایانه بار، روبروی شرکت فولاد
712	گنبد 8:30 - 17	محمد رضا جواهری	(0172) 3336960 F: 3337411	خیابان امام خمینی جنوبی - روبروی ایستگاه گرگان
735	سیرجان 8 - 19	محمد التجائی	(0345) 3345638 F: 4239171	15 کیلومتری مانده به سیرجان از سمت بندرعباس
745	اصفهان(2) 8:30 - 17	شهرام آخوندی	(0311) 3877900	شاهپور جدید، بلوار عطاءالملک
765	تبریز 8:30 - 17	محمد امینی سابق	(0411) 2862061 F: 2862063	ابتدای جاده سوفیان - نرسیده به پلیس راه

دستور العمل گارانتی (نسخه 90/2)
واحد فنی و گارانتی

شرکت آریا دیزل با هدف گسترش شبکه نمایندگان در تمام سطح کشور و آماده نمودن نمایندگانی کارآمد در راستای ارائه خدماتی مناسب به شما مشتریان عزیز اقدام به رتبه بندی نمایندگان خود از ابتدای سال 1389 نموده است.

بر اساس این طرح نمایندگان با توجه به امکانات، دانش فنی و سابقه کار به سه گروه تقسیم میگردند و شما میتوانید متناسب با نوع خدمات مورد نظر و راحتترین امکان دسترسی به نمایندگی، در کمترین زمان از خدماتی مناسب بهره مند گردید.

در ادامه به طور مختصر اطلاعات مربوط به هر رتبه را حضور شما مشتری عزیز ارائه می نمایم.

نمایندگی رتبه 3:

این نمایندگیها تنها مجاز به ارائه خدمات در محدوده سرویسهای ادواری و فروش کلیه قطعات به شما می باشند و مجوز تعویض و یا تعمیر هیچ قطعه ای به جز فیلترجات و قطعات مربوط به سرویسهای ادواری خودروی سنگین شما را ندارند.

نمایندگی رتبه 2:

این نمایندگیها علاوه بر ارائه خدمات در محدوده سرویسهای ادواری و فروش کلیه قطعات به شما مجاز به تعویض بعضی قطعات غیر حساس خودروی سنگین شما می باشند ولی مجاز به تعویض و یا تعمیر قطعات حساس مانند قطعات مربوط به موتور، گیربکس، دیفرانسیل و یونیت‌های قابل برنامه ریزی بدون مجوز رسمی از شرکت آریا دیزل نمی باشند.

نمایندگی رتبه 1:

این نمایندگیها علاوه بر ارائه خدمات در محدوده سرویسهای ادواری و فروش کلیه قطعات به شما مجاز به تعویض، تعمیر، گارانتی نمودن کلیه قطعات و اقدام برای رفع تمامی مشکلات خودروی سنگین شما می باشند.

توجه: راننده گرامی هر گونه عملیات انجام شده توسط نمایندگی خارج از حیطه ذکر شده تخلف محسوب می گردد، لذا خواهشمندیم برای جلوگیری از بروز هر گونه مشکل، در صورت بروز هر گونه تخلف از طرف نمایندگی با توجه به رتبه آن با تلفن **021-44906590** تماس حاصل فرمایید.

تبصره 1-2: براساس ماده 8 آئین نامه اجرایی و در راستای جلب رضایت مشتریان، نمایندگان مجاز آریا دیزل موظف به اختصاص قسمتی از ظرفیت پذیرش خود جهت رزرو نوبت پذیرش می باشند. متقاضیان می توانند با توجه به نوع ایرادات با تلفن **44906590** واحد رزرواسیون تماس برقرار نموده و نسبت به رزرو نمودن نوبت پذیرش اقدام نمایند.