

 <p>شرکت خدمات و تجارت بام خودرو BAM KHODRO</p>	<p>ضوابط گارانتی خودروهای جیلی</p> <hr/> <p>مدیریت برنامه‌ریزی، سیستم‌ها و روش‌ها</p>	<p>کد مدرک: I-WP-03/00</p> <p>تاریخ: ۹۶/۰۸/۲۹</p> <p>شماره صفحه: ۱ از ۷</p>
--	---	---

## ۱- مقدمه

این دستورالعمل به منظور ایجاد زبان مشترک میان شرکت خدمات و تجارت بام خودرو و نمایندگان و تعمیرگاه‌های مجاز شرکت 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

- ۱-۲- 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.
- ۳-۲- 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 بام خودرو و کلیه نمایندگی‌ها/تعمیرگاه‌های مجاز بوده و محصول Geely GC6 را در بر می‌گیرد.

## ۴- تعاریف و مفاهیم

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

**دوره گارانتی:** مدت زمان و یا کیلومتر کارکرد خودرو که یک خودرو تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد.

**شروع دوره گارانتی:** ملاک شروع دوره گارانتی، از تاریخ تحویل خودرو به اولین مشتری می‌باشد که در سیستم نرم‌افزاری شرکت درج شده است.

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

**شرکت خودروسازان بام:** منظور شرکت تولیدکننده خودرو جیلی می‌باشد.

**شرکت خدمات و تجارت بام خودرو:** منظور شرکت ارائه‌کننده خدمات پس از فروش خودروهای جیلی می‌باشد.

 شرکت خدمات و تجارت بیم خودرو <b>BAM KHODRO</b>	<b>ضوابط گارانتی خودروهای جیلی</b>	کد مدرک: I-WP-03/00 تاریخ: ۹۶/۰۸/۲۹ شماره صفحه: ۲ از ۷
	مدیریت برنامه‌ریزی، سیستم‌ها و روش‌ها	

## ۵- ضوابط گارانتی

### ۵-۱- سرویس اولیه

سرویس اولیه خودرو جیلی GC6 مطابق مندرجات دفترچه راهنمای استفاده خودرو، تحت شرایط زیر انجام می‌شود.

۵-۱-۱- در صورتی که کارکرد خودرو بین ۳۵۰۰ الی ۵۰۰۰ کیلومتر باشد و یا از تاریخ تحویل خودرو مطابق دفترچه خودرو بیش از ۳ ماه سپری نشده باشد، اجرت انجام سرویس اولیه مطابق با شرایط اعلام در دفترچه خودرو رایگان بوده و هزینه قطعات و مواد مصرفی بر عهده مشتری می‌باشد. نمایندگی‌های مجاز می‌بایست انجام سرویس اولیه هر خودرو را در صفحه مربوطه در دفترچه راهنمای مشتری ثبت و با مهر نمایندگی (ثبت کیلومتر و تاریخ مراجعه خودرو) تأیید نمایند.

تبصره: در فاصله زمانی تحویل خودرو تا انجام سرویس اولیه (تا کیلومتر کارکرد ۵۰۰۰)، معایبی که منجر به عدم کارایی و توقف خودرو شوند، تحت پوشش گارانتی قابل رفع می‌باشند.

۵-۱-۲- در صورتی که کارکرد خودرو بین ۵۰۰۰ الی ۷۰۰۰ کیلومتر باشد و یا از تاریخ تحویل خودرو بیش از ۶ ماه سپری نشده باشد، اجرت سرویس اولیه به عهده مشتری بوده و خودرو در شرایط گارانتی قرار می‌گیرد.

۵-۱-۳- در صورتی که خودرو بیش از ۷۰۰۰ کیلومتر کارکرد داشته باشد و یا از تاریخ تحویل آن بیش از ۶ ماه سپری شده باشد و سرویس اولیه آن انجام نشده باشد، این خودرو از شرایط گارانتی کاملاً خارج می‌شود.

### ۵-۲- ضوابط کلی گارانتی

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

۵-۲-۲- گارانتی شامل ایرادهای کیفی ناشی از طراحی، تولید، مونتاژ و یا مواد اولیه قطعات یا سیستم‌های موجود در خودرو می‌باشد.

۵-۲-۳- تعویض قطعات در طول دوره گارانتی موجب افزایش مدت گارانتی خودرو و یا قطعه تعویض شده، نمی‌شود. برای مثال اگر قطعه‌ای ۳۰۰۰۰ کیلومتر گارانتی داشته باشد و در کیلومتر ۲۰۰۰۰ تحت شرایط گارانتی تعویض شود، گارانتی باقیمانده آن قطعه فقط ۱۰۰۰۰ کیلومتر می‌باشد.

۵-۲-۴- داغی قطعاتی که به صورت گارانتی تعویض شده‌اند متعلق به شرکت سازنده بوده و نمایندگی‌ها/تعمیرگاه‌های مجاز بایستی داغی قطعات تعویض شده را بر طبق ضوابط موجود به شرکت خدمات و تجارت بیم خودرو تحویل دهند.

 شرکت خدمات و تجارت بم خودرو <b>BAM KHODRO</b>	<b>ضوابط گارانتی خودروهای جیلی</b>	کد مدرک: I-WP-03/00 تاریخ: ۹۶/۰۸/۲۹ شماره صفحه: ۷ از ۳
	مدیریت برنامه ریزی، سیستم‌ها و روش‌ها	

۵-۲-۵- هرگونه تصمیم‌گیری در خصوص داغی قطعات گارانتی، مختص شرکت سازنده خودرو می‌باشد.  
 ۵-۲-۶- محدوده گارانتی خدمات انجام شده و قطعات تعویض شده در نمایندگی‌های مجاز برند جیلی، برای تمامی خودروهای جیلی اعم از خودروهای در محدوده گارانتی یا خارج از محدوده گارانتی که در شبکه نمایندگی‌های جیلی 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)
- ۵-۲-۷- هزینه پارکینگ و بکسل کردن خودرو (بکسل کردن خودرو در شرایط خاص به تشخیص شرکت) مشمول گارانتی می‌باشد.

۵-۲-۸- 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.

### ۵-۳- مواردی که تحت پوشش گارانتی می‌باشند:

۵-۳-۱- کلیه اجزا و سیستم‌های خودرو جیلی GC6 با در نظر گرفتن شرایط مشخص شده در این دستورالعمل و موارد اعلام شده در جدول زیر، چنانچه در شرایط عادی مورد بهره‌برداری قرار گیرند، به مدت ۳۶ ماه و یا ۱۰۰۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا رسد)، تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرند.

شرایط گارانتی	نام قطعات / مجموعه‌ها
۳۶ ماه یا ۱۰۰,۰۰۰ کیلومتر کارکرد	موتور و گیربکس
۱۲ ماه یا ۳۰,۰۰۰ کیلومتر کارکرد	کاسه‌نمدها
۱۲ ماه یا ۲۰,۰۰۰ کیلومتر کارکرد	باتری
۲۴ ماه یا ۴۰,۰۰۰ کیلومتر کارکرد (محدوده گارانتی سیستم صوتی خودرو جیلی تیپ اکسلنت، ۱۸ ماه می‌باشد)	سیستم صوتی، تایرها (ایرادات ناشی از عدم انجام سرویس‌های ادواری، ضربه، حرکت بر روی تایر با میزان باد نامناسب و برخورد با شی برنده مشمول گارانتی نخواهد بود)، چراغ‌های جلو و عقب، سنسورها به غیر از سنسور اکسیژن
۱۸ ماه یا ۳۰,۰۰۰ کیلومتر کارکرد	سیستم آگزوز، کربن کنیستر، کاتالیست کانورتر، حسگر اکسیژن
۱۰,۰۰۰ کیلومتر کارکرد	تسمه‌ها، کالیپر ترمز، لنت ترمز، تیغه برف‌پاک‌کن، شمع و لامپ‌ها

۵-۳-۲- شرکت خدمات و تجارت بم خودرو جهت رفع عیب، مختار به تعویض قطعه، قطعات و یا مجموعه‌ها و یا تعمیر آن‌ها می‌باشد و این مورد فقط در اختیار و تشخیص شرکت است.

 شرکت خدمات و تجارت به خودروه <b>BAM KHODRO</b>	<b>ضوابط گارانتی خودروهای جیلی</b>	کد مدرک: I-WP-03/00 تاریخ: ۹۶/۰۸/۲۹ شماره صفحه: ۴ از ۷
	مدیریت برنامه ریزی، سیستم‌ها و روش‌ها	

۵-۳-۳- در صورتی که قطعات و یا مجموعه‌های خودرو دارای ایراد باشند و عملکرد آن‌ها موجب آسیب دیدن برخی قطعات و مواد مصرفی گردد و یا پس از رفع ایراد و تعمیر قطعات و مجموعه‌ها نیاز به تعویض، پر کردن و یا شارژ مجدد این موارد باشد، این مواد و قطعات که در جدول زیر آورده شده است، تحت پوشش گارانتی می‌باشد:

ردیف	نام قطعات و مواد مصرفی
۱	روغن‌ها نظیر روغن موتور، گیربکس، ترمز و هیدرولیک
۲	مایعات نظیر مایع ضد یخ و مایع شیشه‌شوی
۳	فیلترها نظیر فیلتر بنزین و فیلتر هوا

۵-۳-۴- کمبود مایعات و مواد مصرفی ناشی از خط تولید خودرو، تا سه ماه و یا ۳۰۰۰ کیلومتر مشمول گارانتی می‌باشند (هر کدام زودتر فرا برسد).

۵-۳-۵- چنانچه قطعات و موادی مانند تسمه‌ها، روغن موتور، روغن ترمز، ضد یخ و گاز کولر در مدت زمانی کمتر از حد استاندارد و معمول فرسوده یا فاسد گردند و موجب خرابی یکی از سیستم‌های تحت پوشش گارانتی خودرو شوند، تعویض این قطعات و همچنین مواد و قطعات مصرفی مرتبط با آن‌ها، مشمول گارانتی می‌باشند.

#### ۵-۴- مواردی که شامل گارانتی نمی‌باشد:

۵-۴-۱- قطعاتی که به تشخیص کارشناس فنی شرکت در اثر عدم استفاده صحیح مالک خودرو و یا نصب تجهیزات اضافی بر روی خودرو صدمه دیده‌اند.

۵-۴-۲- روغن موتور، روغن گیربکس، ضد یخ، روغن ترمز، روغن هیدرولیک و سایر روان کارها، ترمز درب، لوگو، موکت‌های کف، باتری ریموت، گردگیرها (در صورت پارگی ناشی از برخورد با شیء خارجی)، شل‌گیرها، گل پخش‌کن‌ها، کاورها، پیچ، مهره، واشر و بست‌ها، مایع شیشه‌شور، انواع فیلتر، خار قطعات تزئینی، کاور و موکت صندوق عقب، آچار چرخ، جک و ابزار موجود در خودرو، کیسول اطفاء حریق و مثلث خطر.

۵-۴-۳- خسارت وارده به خودرو و یا قطعات و مجموعه‌ها به دلیل عدم سرویس و نگهداری صحیح نظیر مراجعه ننمودن 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.

 <p>شرکت خدمات و تجارت بم خودرو BAM KHODRO</p>	<p>ضوابط گارانتی خودروهای جیلی</p> <p>مدیریت برنامه‌ریزی، سیستم‌ها و روش‌ها</p>	<p>کد مدرک: I-WP-03/00</p> <p>تاریخ: ۹۶/۰۸/۲۹</p> <p>شماره صفحه: ۷ از ۵</p>
---	---	---

۵-۴-۴- صدماتی که به علت عدم استفاده طولانی مدت از خودرو به آن وارد می‌شود (مانند خسارت ناشی از رسوب روغن موتور و یا خالی شدن باتری به دلیل توقف طولانی خودرو).

۵-۴-۵- خرابی قطعات و یا بروز ایرادات ناشی از تصادف، تعویض اتاق خودرو، استفاده نامتعارف (مانند حمل بار با وزن بیشتر از حد مجاز و بکسل نمودن خودروهای دیگر)، جابجایی نامناسب با خودرو و سایر موارد مشابه.

۵-۴-۶- استفاده از قطعات غیر اصلی (قطعاتی که از طریق شرکت خدمات و تجارت بم خودرو تهیه و توزیع نمی‌گردند، 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.

۵-۴-۷- ایرادات ناشی از تعویض و تعمیر غیراصولی و تعمیرات انجام شده توسط تعمیرگاه‌های متفرقه.

۵-۴-۸- هرگونه دستکاری غیراصولی، تغییر و یا نصب سیستم یا تجهیزات اضافی بر روی خودرو بدون مجوز شرکت سازنده و یا استفاده و نصب تجهیزات اضافی که مغایر با وضعیت استاندارد و طراحی خودرو باشد مانند استفاده از رینگ‌ها و تایرها، سیستم صوتی، دزدگیر و غیره موجب خروج بخش‌های مرتبط از شرایط گارانتی می‌شود.

۵-۴-۹- ایرادات ناشی از رانندگی در آب عمیق و یا شستشوی موتور که باعث نفوذ آب به اجزای الکتریکی/الکترونیکی، موتوری و داخلی خودرو گردد.

۵-۴-۱۰- خسارت ناشی از استهلاک طبیعی خودرو، فرسودگی، رنگ‌پریدگی، آسیب دیدگی تزئینات و قطعات پلاستیکی ناشی از استفاده نامناسب از قطعات.

۵-۴-۱۱- خسارات ناشی از قرار گرفتن خودرو در میدان‌های قوی مغناطیسی و غیره (از جمله کنار پست‌ها و زیر دکل‌های فشارقوی انتقال نیرو).

۵-۴-۱۲- ایرادات و صدمات وارده به خودرو در صورت استفاده از باتری با آمپر نامناسب.

۵-۴-۱۳- عدم مراجعه مالک خودرو مشمول فراخوان به نمایندگی‌های مجاز پس از اعلام فراخوان از سوی شرکت، موجب خروج قطعات مرتبط از شرایط گارانتی می‌گردد.

۵-۴-۱۴- در صورت اعلام نمایندگی به مشتری برای دریافت هرگونه خدمات تعیین شده از طرف شرکت خدمات و تجارت بم خودرو و عدم مراجعه مالک خودرو به نمایندگی در وقت تعیین شده، موجب خروج خدمات و یا قطعات مرتبط از شرایط گارانتی می‌گردد.

۵-۴-۱۵- شستشوی انژکتورها

 <p>شرکت خدمات و تجارت به خودروه BAM KHODRO</p>	<p>ضوابط گارانتی خودروهای جیلی</p> <p>مدیریت برنامه‌ریزی، سیستم‌ها و روش‌ها</p>	<p>کد مدرک: I-WP-03/00</p> <p>تاریخ: ۹۶/۰۸/۲۹</p> <p>شماره صفحه: ۶ از ۷</p>
--	---	---

۵-۴-۱۶- سرویس‌های دوره‌ای به‌جز سرویس اولیه

۵-۴-۱۷- آچارکشی تمام قسمت‌های خودرو، رگلاژ درب‌ها و درب موتور، آب‌بندی نوار درب‌ها، نوار آبگیر شیشه‌ها، زه‌ها و در صندوق عقب، شارژ گاز کولر، تنظیم نور چراغ‌ها و هواگیری ترمز بعد از ۵۰۰۰ کیلومتر کارکرد.

۵-۵- مواردی که منجر به ابطال گارانتی خودرو می‌شود:

۵-۵-۱- خودروهای معیوب که در مزایده یا با تخفیف فروخته شده‌اند.

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

۵-۵-۳- در صورتی که خودرو به روش تبدیل کارگاهی و با استفاده از کیت‌های تأیید نشده توسط شرکت خودروسازان به از طریق کارگاه‌های غیرمجاز، دوگانه‌سوز شود.

۵-۵-۴- دست‌کاری یا جدا کردن کیلومتر شمار خودرو، به غیر از مواردی که توسط نمایندگی‌های مجاز و با مجوز شرکت صورت می‌پذیرد.

۵-۵-۵- هرگونه تغییرات در خودرو و تقویت آن (و یا تغییرات در نرم‌افزار ECU موتور یا نرم‌افزار TCU گیربکس) یا حذف قطعات استاندارد و جایگزینی با قطعات دیگر.

۵-۶- گارانتی رنگ بدنه خودرو و شرایط ابطال

۵-۶-۱- گارانتی رنگ بدنه خودرو تا ۳ سال بعد از تاریخ تحویل خودرو به مشتری می‌باشد. موارد زیر مشمول گارانتی رنگ بدنه نمی‌باشد:

- تصادفات و نگهداری خودرو در شرایط بد آب و هوایی.
- برخورد سنگ یا قطعات به بدنه خودرو، ایرادات ناشی از باران‌های اسیدی و یا تردد خودرو در مسیرهای قیرپاشی شده، نم‌ک‌ریزی شده.
- صدمات ناشی از عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ‌ریزه، گردوغبار، سنگ و یا شن با خودرو.
- استفاده از مواد شیمیایی برای تمیز کردن رنگ خودرو یا تزئینات داخلی.
- 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،

 <p>شرکت خدمات و تجارت بام خودرو BAM KHODRO</p>	<p>ضوابط گارانتی خودروهای جیلی</p> <hr/> <p>مدیریت برنامه ریزی، سیستم‌ها و روش‌ها</p>	<p>کد مدرک: I-WP-03/00 تاریخ: ۹۶/۰۸/۲۹ شماره صفحه: ۷ از ۷</p>
--	---	---

طوفان و سایر سوانح طبیعی) و حوادثی که به دلیل اغتشاش و شورش‌های اجتماعی و سیاسی به خودرو وارد می‌شوند.

#### ۵-۷- موارد گارانتی شیشه

۵-۷-۱- تأیید گارانتی شیشه‌ها اعم از شیشه‌های جانبی و شیشه سانروف فقط منوط به تایید کارشناس معاونت خدمات پس از فروش شرکت خدمات و تجارت بام خودرو می‌باشد.

۵-۷-۲- ایرادهای کیفی شیشه مانند هفت‌رنگی، کدری و یا موج‌دار بودن که ناشی از طراحی، مواد اولیه و یا ساخت قطعه باشد، مشمول گارانتی می‌باشد.

۵-۷-۳- ترک خود به خودی شیشه بدون آثار ضرب خوردگی مشمول گارانتی می‌باشد.