

|                      |                   |                         |                                                                                                                             |
|----------------------|-------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| شماره مدرک: TE-WP-۰۱ | صفحه: ۱ از ۵      | شیوه نامه ضوابط گارانتی | <br>TOSAN MOTOR<br>DRIVE WITH CONFIDENCE |
| شماره بازنگری: ۰۰    | تاریخ: ۱۴۰۵/۰۴/۲۸ |                         |                                                                                                                             |

## ۱- مقدمه

این شیوه نامه به منظور ایجاد وحدت رویه میان شرکت توسن موتور ایرانیان و نمایندگان های خدمات پس از فروش در تبادل اطلاعات و مناسبات همه جانبه 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 شیوه نامه میباشد.

## ۲- هدف

۱-۲- حصول اطمینان از رفع عیوب فنی و ارائه خدمات رایگان به خودرو در محدوده زمانی مشخص

۲-۲- دریافت داده های فنی و آماری به منظور بهبود کیفیت محصولات

۳-۲- ایجاد اطمینان خاطر به مشتری درمورد محصول خریداری شده از طریق ارائه خدمات سریع، دقیق و باکیفیت

## ۳- دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این سند در شرکت توسن موتور ایرانیان و کلیه نمایندگی های مجاز شرکت بوده و تمامی محصولات تحت پوشش را در بر میگیرد.

## ۴- تعاریف

۱-۴- شرکت توسن موتور ایرانیان: منظور شرکت ارائه کننده خدمات پس از فروش میباشد.

۲-۴- دوران تعهد: مدت زمان تعهد شرکت برای ارائه خدمات پس از فروش به مشتریان، ۱۰ سال پس از فروش آخرین مدل آن خودرو میباشد.

گارانتی: تضمین عملکرد صحیح و مناسب محصول و اجزا 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 می یابد. 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.

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

## ۵- ضوابط گارانتی

### ۱-۵- ضوابط کلی گارانتی

۱-۱-۵- گارانتی خودروها به مدت ۳۶ ماه و یا ۶۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) می باشد.

۲-۱-۵- گارانتی شامل ایرادهای کیفی ناشی از طراحی، تولید، مونتاژ و یا مواد اولیه قطعات یا سیستم های موجود در خودرو میباشد.

۳-۱-۵- شرکت توسن موتور ایرانیان جهت رفع عیب، مختار به تعویض قطعات و یا تعمیر آنها میباشد و این مورد فقط در اختیار شرکت است.

۴-۱-۵- تعویض قطعات در طول دوره گارانتی موجب افزایش مدت گارانتی خودرو و یا قطعه تعویض شده، نمیشود. برای مثال اگر قطعه ای 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.

|                   |                       |                         |                                                                                                                |
|-------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| صفحه: ۲ از ۵      | شماره مدرک: TE-WP-۰۰۱ | شیوه نامه ضوابط گارانتی | <br>شرکت توسن موتور ایرانیا |
| تاریخ: ۱۴۰۵/۰۴/۲۸ | شماره بازنگری: ۰۰     |                         |                                                                                                                |

۵-۱-۵- داغی قطعاتی که به صورت گارانتی تعویض شده اند، متعلق به شرکت سازنده بوده و نمایندگی های مجاز بایستی داغی قطعات تعویض شده را بر طبق ضوابط موجود به شرکت توسن موتور ایرانیا تحویل دهند.

۵-۱-۶- هرگونه تصمیم گیری در خصوص داغی قطعات گارانتی، مختص شرکت توسن موتور ایرانیا میباشد.

۵-۱-۷- محدوده گارانتی خدمات انجام شده و قطعات تعویض شده در نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش برای تمامی خودروهایی که در شبکه نمایندگی ها 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 نمایندگی ها برقرار میباشد حتی اگر تعویض نخست در نمایندگی مجاز دیگری انجام شده باشد.

۵-۱-۸- در شرایط استثنایی و مواردی که رسماً از سوی شرکت به عنوان فراخوان، بازدید و کنترل اعلام میشود، ممکن است شرایط گارانتی اعلام شده تغییر نماید که در هر مورد به طور جداگانه اطلاع رسانی میشود.

۵-۱-۹- 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 نمایندگی ها میرسد.

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

۵-۲-۱- 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....)

۵-۲-۲- استفاده از قطعات غیر اصلی و بروز هرگونه ایراد در قطعات، قطعه معیوب و سیستمهای مرتبط با آن مشمول گارانتی نمیشود.

۵-۲-۳- خسارت وارده به خودرو و یا قطعات و مجموعه های مرتبط به دلیل عدم سرویس و نگهداری صحیح نظیر مراجعه ننمودن به موقع برای انجام سرویس های ادواری مطابق دفترچه راهنمای خودرو در نمایندگیهای مجاز، استفاده از سوخت یا مکمل های غیر استاندارد، عدم استفاده از روغن ها و روانکارهای توصیه شده در کتابچه راهنمای مشتریان و سایر موارد مشابه

۵-۲-۴- صدماتی که به علت عدم استفاده طولانی مدت از خودرو به آن وارد میشود مانند: خسارت ناشی از روغن موتوری 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 نمیشوند.

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

۵-۲-۶- 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 شیشه شوی، مایع خنک کننده موتور و غیره) روغن ها 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 شوند و یا در اثر خرابی یکی از

|                   |                       |                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|-------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| صفحه: ۳ از ۵      | شماره مدرک: TE-WP-۰۰۱ | <div style="text-align: center;">  <p>شرکت توسن موتور ایرانیا</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>شیوه نامه ضوابط گارانتی</p> </div> |  |
| تاریخ: ۱۴۰۵/۰۴/۲۸ | شماره بازنگری: ۰۰     |                                                                                                                                                                                                                                     |  |

سیستمهای تحت پوشش گارانتی نیاز به تعویض این قطعات یا مواد باشد، تعویض این قطعات و مواد وهمچنین قطعات مصرفی

مرتبط با آنها، مشمول گارانتی میباشند. مشروط بر اینکه عمر مفید قطعه یا قطعات مذکور به پایان نرسیده باشد.

۵-۲-۷- صدماتی که ناشی از حوادث یا عوامل طبیعی (مانند سیل، زلزله، صاعقه، ریزش های هوایی، باران های اسیدی، رانندگی در محیط نمک زار، شیره درختان و برگ ها، فضلا پرندگان، انواع آلودگی های زیست محیطی، طوفان یا سایر سوانح طبیعی) و یا در اثر مواد پراکنده در محیط مانند سموم دفع آفات و خساراتی که به دلیل اغتشاش و شورش های اجتماعی و سیاسی به خودرو وارد میشوند.

۵-۲-۸- هرگونه دستکاری غیر اصولی، تغییر و یا نصب سیستم یا تجهیزات اضافی بر روی خودرو بدون مجوز شرکت سازنده و یا استفاده از آپشن هایی که مغایر با وضعیت استاندارد و طراحی خودرو میباشند موجب خروج بخشهای مرتبط از شرایط گارانتی میشود. به عنوان مثال استفاده از رینگ ها و تایرها ( با سایزهای غیر استاندارد)، سیستم های صوتی و تصویری و دزدگیر باعث خارج شدن جلوبندی و سیستم های برقی از گارانتی میشود؛ یا نصب هرگونه تجهیزات اضافی و آپشن برای تزیینات خودرو مانند نصب کفپوش 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 برعهده شرکت نمیباشد.

۵-۲-۹- ایرادات ناشی از رانندگی در آب عمیق و یا شستشوی موتور که باعث نفوذ آب به اجزای الکترونیکی، موتوری و داخلی خودرو گردد.

۵-۲-۱۰- خسارت ناشی از استهلاک طبیعی خودرو، فرسودگی، رنگ پریدگی، آسیب دیدگی تزیینات و قطعات پلاستیکی ناشی از استفاده نامناسب از قطعات

۵-۲-۱۱- هزینه خودرو بر (حمل خودرو با خودروبر در شرایط خاص به تشخیص شرکت خدمات پس از فروش مشمول گارانتی میگردد).

۵-۲-۱۲- هرگونه تغییرات در خودرو و تقویت آن و یا تغییرات در نرم افزار ECU موتور یا نرم افزار 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 مجموعه های مرتبط میگردد.

۵-۲-۱۳- خسارات ناشی از قرار گرفتن خودرو در میدان های قوی مغناطیسی و غیره (از جمله کنار پست ها و زیر دکل های فشارقوی انتقال نیرو)

۵-۲-۱۴- صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیرپاشی شده، نمک ریزی شده و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ و شن با خودرو.

۵-۲-۱۵- ایرادات و صدمات وارده به خودرو در صورت استفاده از باتری با آمپر نامناسب

۵-۲-۱۶- عدم مراجعه مالک خودرو مشمول فراخوان به نمایندگی های مجاز پس از اعلام فراخوان از سوی شرکت، موجب خروج قطعات و مجموعه های مرتبط از شرایط گارانتی و سلب مسئولیت از شرکت میگردد.

۵-۲-۱۷- تعمیر خودرو در مکان هایی غیر از نمایندگی های مجاز و مورد تأیید شرکت، منجر به خروج قطعات و مجموعه های مرتبط از شرایط گارانتی میگردد.

۵-۲-۱۸- استفاده از خودرو در مسابقات رالی، سرعت و یا استفاده از آن در سواحل ماسه ای و مسیرهای غیرعادی منجر به خروج از شرایط گارانتی میگردد.

۵-۲-۱۹- دستکاری یا جدا کردن کیلومتر شمار خودرو از منجر به خروج از گارانتی، به غیر از مواردی که توسط نمایندگی های مجاز و با مجوز شرکت صورت میپذیرد.

|                   |                       |                         |                                                                                                                |
|-------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| صفحه: ۴ از ۵      | شماره مدرک: TE-WP-۰۰۱ | شیوه نامه ضوابط گارانتی | <br>شرکت توسن موتور ایرانیا |
| تاریخ: ۱۴۰۵/۰۴/۲۸ | شماره بازنگری: ۰۰     |                         |                                                                                                                |

۲۰-۵-۲-در صورتی که پلاک شناسایی خودرو مخدوش و یا مفقود شده باشد شامل گارانتی نمیگردد.

۳-۵-سرویس های دوره ای :

شرکت توسن موتور ایرانیا برای جلب رضایت بیشتر مشتریان خود، افزایش دوام خودرو و کنترل منظم جهت پیشگیری از بوجود آمدن معایب کلی ،اقدام به ارائه سرویس دوره ای به تمامی محصولات خود نموده است .

شرکت توسن موتور ایرانیا با توجه به برنامه ریزی جهت ارائه خدمات به مشتریان محصولات خود اکیدا توصیه می نماید سرویس های دوره ای در نظر گرفته شده را به طور مستمر انجام دهید

توجه

۱ -انجام سرویس های اولیه و دوره ای در زمان مقرر اجباری است و عدم انجام آن سبب خروج خودرو از گارانتی می گردد .

۲ -هزینه قطعات مصرفی و استهلاکی در سرویس های ادواری از مشتری اخذ می گردد .

۳ -عیوب ناشی از عدم انجام سرویس های دوره ای ، باعث خروج مجموعه های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر ، از شرایط تضمین می گردد.

تبصره: مدت زمان انجام سرویس اولیه برای خودرو ها ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه میباشد.

۴-۵- 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 نمیشد.

•تصادفات و نگهداری خودرو در شرایط بد آب و هوایی مشمول گارانتی رنگ نمیشد.

•ایرادات ناشی از بارانهای اسیدی و یا تردد خودرو در مسیرهای قیرپاشی شده، نمکریزی 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 تزیینات داخلی.

•وجود هرگونه گرد رنگ که ناشی از قرار گرفتن خودرو در محیط نامناسب باشد.

•خسارت ناشی از زنگزدگی غیرطبیعی خودرو، فرسودگی و رنگ پریدگی غیرعادی.

•صدماتی که ناشی از حوادث طبیعی (سیل، زلزله، صاعقه، ریزش های هوایی، بارانهای اسیدی، رانندگی در محیط نمکزار، شیره درختان و برگ ها، فضله پرندگان، انواع آلودگیهای زیست محیطی، طوفان و سایر سوانح طبیعی) و حوادثی که به دلیل اغتشاش و شورش های اجتماعی و سیاسی به خودرو وارد میشوند.

۵-۵-سیستم صوتی(رادیو پخش)

هرگونه استفاده نادرست از دستگاه پخش، استفاده از فلش مموری ویروسی، عیوب ناشی از وجود گرد و خاک در سیستم، و تعمیر یا دستکاری توسط مراکز یا افراد غیرمجاز شامل گارانتی نخواهد شد. مابقی اجزای دستگاه پخش تحت پوشش گارانتی قرار خواهد داشت.

۶-۵-باتری:

مدت گارانتی باتری از زمان شروع گارانتی به مدت ۱۸ ماه و یا ۳۰ هزارکیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد می باشد .

|                   |                      |                         |                                                                                                                |
|-------------------|----------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| صفحه: ۵ از ۵      | شماره مدرک: TE-WP-۰۱ | شیوه نامه ضوابط گارانتی | <br>شرکت توسن موتور ایرانیا |
| تاریخ: ۱۴۰۵/۰۴/۲۸ | شماره بازنگری: ۰۰    |                         |                                                                                                                |

تبصره: گارانتی باتری خودروهای هیبریدی و برقی به مدت ۶۰ ماه و یا ۱۶۰,۰۰۰ کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد می باشد.

#### ۷-۵-لاستیک :

مدت گارانتی لاستیک از زمان شروع گارانتی به مدت ۳۶ ماه یا ۶۰ هزار کیلومتر ( هر کدام زودتر فرا برسد ) می باشد. بنا به تشخیص کارشناس گارانتی شرکت ضربه خوردگی به فاق لاستیک و عوامل بیرونی که سبب تخریب لاستیک شود، شامل گارانتی نمی باشد .

#### ۸-۵-لامپ ها :

مدت گارانتی لامپ ها از زمان شروع گارانتی به مدت ۱۰ هزار کیلومتر می باشد .

#### ۹-۵-تسمه ها :

مدت گارانتی تسمه ها از زمان شروع گارانتی به مدت ۱۰ هزار کیلومتر می باشد .

#### ۱۰-۵-تیغه برف پاک کن :

مدت گارانتی تیغه برف پاک کن از زمان شروع گارانتی به مدت ۱۰ هزار کیلومتر می باشد .

#### ۱۱-۵-لنت ترمز :

مدت گارانتی لنت ترمز از زمان شروع گارانتی به مدت ۱۰ هزار کیلومتر می باشد .

#### ۱۲-۵-شمع موتور :

مدت گارانتی شمع موتور از زمان شروع گارانتی به مدت ۱۰ هزار کیلومتر می باشد .

#### ۱۳-۵-کربن کنیستر :

مدت گارانتی کربن کنیستر از زمان شروع گارانتی به مدت ۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر می باشد .

#### ۱۴-۵-کاتالیست کانورتور :

مدت گارانتی کاتالیست کانورتور از زمان شروع گارانتی به مدت ۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر می باشد (در صورت استفاده از بنزین استاندارد با اکتان ۹۲ به بالا)

#### ۱۵-۵-حسگر دوم اکسیژن :

مدت گارانتی حسگر دوم اکسیژن از زمان شروع گارانتی به مدت ۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر می باشد (در صورت استفاده از بنزین استاندارد با اکتان ۹۲ به بالا)

#### ۱۶-۵-ایربگ(کیسه هوا) :

مدت گارانتی صحت عملکرد ۱۰ سال می باشد (به شرط انجام بازدید های دوره ای)

#### ۱۷-۵-گاز کولر:

شارژ گاز کولر، به شرط عدم تصادف و عدم ایجاد تغییری که منجر به تعمیر یا تعویض قطعات سیستم کولر گردد، به مدت یک سال یا بیست هزار کیلومتر شامل گارانتی می باشد.

#### ۱۸-۵-قطعات و مواد مصرفی :

قطعات و موادی مانند روغن ها ( نظیر روغن موتور و گیربکس ) ، مایعات ( نظیر مایع ضد یخ و مایع شیشه شوی ) ، فیلتر ها ( نظیر فیلتر بنزین ، هوا و روغن ) شامل گارانتی نمی باشد .