

۱- هدف:

ابلاغ و اطلاع رسانی کلیه ضوابط و مقررات گارانتی جهت اجرا نمودن این مقررات توسط مشتریان شرکت یاوران خودرو شرق در جهت برخورداری از امتیاز گارانتی قطعات و خدمات و برخورداری و آشنایی با حقوق مصرف کننده. امروزه 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 سنگین با پرداخت هزینه های قابل توجه مسئولیت ارائه آنها را بر عهده می گیرند. این دستورالعمل به منظور ایجاد زبان مشترک میان شرکت یاوران خودرو شرق 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 اتوبوس های تحت پوشش از مهمترین اهداف این دستورالعمل می باشد.

۲- دامنه و کاربرد:

محدوده کاربرد این روش اجرایی در دفتر مرکزی شرکت یاوران خودرو شرق و کلیه نمایندگی های مجاز این شرکت می باشد.

۳- تعاریف:

۴- مسئولیتها:

مسئولیت نظارت بر حسن انجام این روش اجرایی با دفتر مرکزی و کلیه نمایندگی های مجاز شرکت یاوران خودرو شرق و واحد فنی گارانتی و آن نمایندگی می باشد.

۵- شرح کار:

مطالب ارائه شده، شامل دستورالعمل ها و شرایط کلی خدمات گارانتی بوده و عدم رعایت موارد مطرح شده در این دستورالعمل موجب خارج شدن خوردوی سنگین (کلیه تولیدات این شرکت) از شرایط گارانتی می شود.

ضمن تشکر و قدردانی از حسن انتخاب شما عزیزان از خرید اتوبوس مان (MAN) به اطلاع می رساند، اتوبوس شما از تاریخ تحویل به مدت ۲ سال یا ۲۰۰.۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا رسد) شامل گارانتی میگردد و همچنین به مدت ۱۰ سال نیز از آخرین تولید مشمول خدمات پس از فروش (وارانتی) با در نظر گرفتن نکات قید شده در این دستورالعمل میباشد.

لازم به ذکر است در سال دوم بعد از تاریخ تحویل خودرو در صورت گذشتن کارکرد خودرو از دویست هزار کیلومتر، شرکت یاوران خودرو شرق به صورت داوطلبانه تا حداکثر ۲ سال پس از تحویل خودرو در صورت رعایت تمامی شرایط و مفاد ذکر شده در دوره ضمانت از سوی مشتری اقدام به ارائه خدمات رایگان گارانتی برای نیرو محرکه خودرو می نماید (شرح قطعات و مجموعه های نیرو محرکه در ذیل قید شده است)

شرح قطعات نیروی محرکه (برای سال دوم گارانتی داوطلبانه شرکت یاوران خودرو شرق):

موتور: شامل بلوک موتور، میل لنگ، یاتاق ها، پیستون ها و لاینرها، سرسیلندر، سوپاپ میل سوپاپ موتور، قطعات متحرکه سیستم تایمینگ، پمپ روغن، پمپ آب غیر از سینی واترپمپ، توربوشارژر، برد موتور به غیر از تمامی سنسورها، انژکتور، پمپ انژکتور، موتور و پمپ فن هیدرولیک.

مواردی که شامل نمیگردد برای شرایط فوق: تمامی لوله ها و شلنگ ها و اتصالات، دسته موتور، پمپ باد، کارتر روغن، کاسه نمدها، واشر کاور سرسیلندر، قطعات مکانیکی داخل گیربکس، میل گاردان، سردکن و برد ریتاردر، پمپ کلاچ، دیسک و صفحه کلاچ، بلبرینگ کلاچ، صفحات داخلی گیربکس، سنسورها، ریتاردر،.....

دیفرانسیل: کلیه قطعات داخل مجموعه پوسته اکسل عقب ، بلبرینگ چرخهای عقب، تویی چرخ جلو شامل شرایط سال دوم گارانتی داوطلبانه شرکت یاورن خودرو شرق میگردد ولی کاسه نمدها و سنسورها و انواع بوش مندل ها و موجگیرها و کمک فنرها و کیسه باد ها و پایه های آن شامل گارانتی ۲ سال داوطلبانه نمیگردد.

تذکر مهم ۱: چنانچه مالکیت خودروی سنگین به فرد دیگری انتقال یابد دفتر چه گارانتی و همچنین شرایط و ضوابط آن نیز می بایستی توسط مالک قبلی به مالک جدید انتقال داده شود و چنانچه این عمل صورت نپذیرد تمامی مسوولیت آن برعهده مالک قبلی خودروی سنگین می باشد.

تذکر مهم ۲: چنانچه به هر دلیلی در سیستم سرعت اتوبوس دستکاری شود (سنسور سرعت و تاخوگراف و سیم کشی) اتوبوس در هر کیلومتر کارکردی که باشد از شرایط گارانتی خارج می گردد.

سرویس های ادواری اتوبوس مان مدل R07 Lion's Coach مشتمل بر دو نوع شرط انجام سرویس می باشند:

۱- سرویس های دوره ای بر مبنای کیلومتر پیمایش اتوبوس و یا ساعت کارکرد موتور هر کدام که زودتر فرا برسد (مطابق دستورالعمل قید شده در دفترچه گارانتی و راهنما).

نکته* کلیه محصولات تولیدی شرکت یاورن خودرو شرق جهت دریافت خدمات گارانتی طبق مدت اعلامی میبایستی جهت انجام سرویس اولیه ۵۰۰۰ کیلومتر به نمایندگی مرکزی شرکت یاورن خودرو مراجعه نمایند در غیر اینصورت گارانتی خودرو باطل میگردد. و همچنین ثبت کلیه سرویس های ادواری و غیر ادواری در دفترچه گارانتی خودرو با ذکر تاریخ و کیلومتر وقطعات و مایعات مصرفی الزامی میباشد.*

۲- سرویس های دوره ای بر مبنای مدت زمان کارکرد اتوبوس. (مطابق دستورالعمل قید شده در دفترچه گارانتی و راهنما)
نکته مهم ۱: در صورت عدم انجام سرویس اولیه و یا هریک از سرویس های ادواری؛ گارانتی اتوبوس باطل اعلام می گردد.
نکته مهم ۲: چنانچه در دوران گارانتی برای اتوبوس شما تصادف جاده ای رخ دهد، تنها درشرایطی اتوبوس شما در دوران گارانتی باقی خواهد ماند که تعمیرات صورت گرفته بر روی اتوبوس شما با قطعات اصلی شرکتی و یا قطعات مشابه تامین شده شرکت یاورن خودرو شرق در یکی از نمایندگی های مجاز شرکت یاورن خودرو شرق صورت بگیرد.

نکته مهم ۳: چنانچه خودرویی در بازه گارانتی به هر یک از نمایندگی های مجاز شرکت یاورن خودرو شرق مراجعه نماید و قطعه ای شامل گارانتی گردد که در آن نمایندگی موجود نمی باشد، قطعه معیوب بایستی در دفترچه گارانتی خودرو ذکر گردد و توسط نمایندگی به مرکز اطلاع رسانی شود تا در اسرع وقت توسط مرکز پیگیری و تهیه شده و در اولین و نزدیک ترین نمایندگی بر روی همان خودرو نصب گردد.

تبصره: نکته شماره ۳ شامل موارد عیوب ایمنی نمی باشد.

هدف گارانتی:

اطمینان از تعمیر مشکلات فنی که مربوط به سازنده می باشد در محدوده مشخص قرارداد.
عیب یابی، تعمیر و یا تعویض قطعات معیوب به صورت گاملا رایگان در شبکه خدمات پس از فروش در طول مدت اعلامی.

امداد جاده ای رایگان ۲۴ ساعته در صورت امکان حرکت خودرو و مراجعه به نمایندگی. طبق قوانین امداد خودروی شرکت. (جهت اطلاع از شرایط شماره های تماس ذکر شده در وب سایت شرکت و دفترچه های گارانتی)

پوشش کامل هرگونه خدمات بکسل و جابجایی خودرو معیوب تا نمایندگی مجاز در صورت عدم امکان تعمیر در محل توقف. 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. (برای شرایط قطعات مصرفی و خارج از محدوده گارانتی)

نکته: از آنجا که کارشناسی قطعات معیوب می بایستی الزاماً بر روی اتوبوس و توسط کارشناس فنی شبکه نمایندگی مجاز صورت پذیرد لذا مشتریان محترم بایستی از ارسال قطعات باز شده از روی اتوبوس جهت کارشناسی به دفتر مرکزی و یا نمایندگی اجتناب نمایند. در این صورت نسبت به بررسی و قبول گارانتی قطعات فوق هیچگونه ترتیب اثری داده نخواهد شد. تعویض و یا تعمیر قطعات معیوب بنا به تشخیص کارشناسان گارانتی شرکت یاوران خودرو شرق می باشد. کلیه قطعات تعویضی متعلق به شرکت یاوران خودرو می باشد در شرایط گارانتی خودرو و گارانتی قطعات.

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 اتوبوس، شخص ثالث و یا عوامل خارجی در بروز خرابی نقشی نداشته باشد جزو این تعریف قرار می گیرد).

شرکت یاوران خودرو شرق بر پایه این تعریف مسئولیت رفع هرگونه ایراد ناشی از کیفیت نامطلوب مواد اولیه، تولید و مونتاژ محصولات شرکت MAN—مان 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 بوجود آمده در هر یک از مجموعه های دارای ضمانت خودروی سنگین باشد مشمول گارانتی قرار می گیرد.

(*) عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره ای مطابق به شرایط مندرج در کتابچه راهنما و دفترچه گارانتی مصرف کننده خودرو در شبکه های نمایندگی های مجاز شرکت عرضه کننده خودرو، باعث خروج مجموعه های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر، از شرایط تضمین میگردد. (*) (ماده ۱۴ قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو) *

سرویس های ادواری و غیر ادواری و هرگونه ایرادات ناشی از استهلاک طبیعی قطعات و مایعات مصرفی خودرو شامل گارانتی نمی باشد. در خصوص مایعات مصرفی در صورتیکه به صورت مستقیم در خرابی قطعه و یا مجموعه ای تحت شرایط گارانتی مصرف گردد شامل خدمات رایگان گارانتی نمیگردد. (شرح سرویس های ادواری و غیر ادواری و مایعات مصرفی در دفترچه گارانتی و راهنما)

۲. 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 یاوران خودرو شرق 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.

۳. حدود پوشش گارانتی:

تعهدات گارانتی شرکت یاوران خودرو شرق، 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 یاوران خودرو شرق نیز قرار گرفته باشد.

۳-۱ 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 یاوران خودرو شرق خواهد بود.

ب) جایگزینی قطعات باید حتماً مطابق با مارک و نوع قطعاتی که از طرف کارخانه MAN برای خودرو توصیه و توسط یاوران خودرو شرق تأیید 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.

تذکر: 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 ۱۰۰۰۰ کیلومتر ابتدای کارکرد خودرو و همچنین در ۱۰۰۰۰ 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 ۱۵۰۰۰ 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.

در صورتیکه سرویس های دوره ای طبق دفترچه گارانتی در نمایندگی های مجاز صورت نپذیرد خودرو از شرایط گارانتی خارج میگردد

در مواقعی که خسارت ناشی از تصادفات، خرابکاری عمدی، دستکاری در کلیه سیستم های خودرو، آتش سوزی حاصل حمل مواد آتش زا و غیراستاندارد، بلایای طبیعی، خسارت بر اثر نگهداری غلط و استفاده غیراصولی و در شرایط غیراستاندارد از خودرو و قطعات، سهل انگاری راننده در عدم توجه به هشدارها توسط سیستم، عیوب ناشی از تعمیرات در خارج از نمایندگی های مجاز، دستکاری در سیستم سرعت سنج و تاخوگراف و..... و کلیه خرابی های ناشی از عدم مراجعه به موقع خودرو به نمایندگی

های مجاز صورت پذیرد، مشمول شرایط گارانتی نمیباشد و از خودرو از شرایط گارانتی خارج میگردد و مالک و راننده حق هیچ گونه اعتراضی را از خود سلب می نمایند./

((مطالعه کامل دفترچه راهنما و گارانتی خودرو به همه مالکین و راننده ها توصیه میگردد و الزامیست))

۳-۲ 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.***نمونه فاکتور در وب سایت شرکت قابل مشاهده است.***

۴. شرایط برقراری گارانتی: برای استفاده از خدمات گارانتی محصولات شرکت یاوران خودرو شرق 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 ۱ (در جدول اعلام شده برای محدوده زمانی و یا کیلومتری محصولات، مشروط به هر کدام زودتر فرا رسد می باشد) لازم به ذکر است، مدت و شرایط گارانتی اتوبوس مان مدل **R07 Lion's Coach** دو سال تمام یا **۲۰۰.۰۰۰ کیلومتر کارکرد (بجز قطعات استهلاکی و مصرفی) هرکدام که زودتر فرا برسد.**

شروع دوره گارانتی از تاریخ تحویل اتوبوس به مشتری که در دفترچه گارانتی ثبت می گردد آغاز می شود و امکان تغییر آن به هیچ عنوان میسر 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 اتوبوس :

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

توجه: بر اساس ماده ۱۸ آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودروی سنگین، شرکت یاوران خودرو شرق 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.

***** به قانون حمایت از حقوق مصرف کننده و آئین نامه اجرایی این قانون قرار گرفته در وب سایت شرکت رجوع شود*****

گارانتی اتاق و رنگ:

شرایط گارانتی رنگ خودرو سنگین مدت ۱۸ ماه از شروع گارانتی خودرو می باشد. (قطعات + کار). (با رعایت و استفاده در شرایط استاندارد خودرو و به غیر از موارد تصادفات و خسارات ناشی از دستکاری توسط مالک و یا راننده خودرو).
تعمیرات صورت گرفته تحت عنوان گارانتی رنگ نمی تواند مدت زمان گارانتی را تحت هیچ شرایطی تمدید نماید.
تبصره ۱: استهلاک طبیعی خودرو، فرسودگی و رنگ پریدگی قطعات به غیر از قطعات بدنه مشمول گارانتی نمی باشد.
شرایط و استثنای گارانتی رنگ:

- خسارت ناشی از علل خارجی: پرتاب خرده سنگ به اتوبوس، 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 MAN که به دلیل عدم رعایت روشهای تعمیر پیشنهاد شده توسط سازنده پدید آید.
- تمامی هزینه های مربوط به تعمیر و نصب اقلام اضافی اتاق اتوبوس مانند: لوازم جانبی، تجهیزات و هرگونه نقاشی های تزئینی.

۵- انجام سرویسهای ادواری (اجباری):

انجام سرویسهای دوره ای در زمان و کیلومتر کارکرد های توصیه شده در دفترچه گارانتی، ضمن تضمین سلامت اتوبوس، باعث کارکرد بهتر و طول عمر مفید بیشتر اتوبوس خواهد شد. شرط اولیه جهت قرار گرفتن تحت پوشش گارانتی محصولات تولیدی شرکت یاوران خودرو شرق، انجام سرویس های دوره ای در زمانها و کارکرد های مقرر در دفترچه گارانتی و صرفا توسط نمایندگان مجاز شرکت یاوران خودرو شرق می باشد. بدیهی است عدم انجام سرویسهای دوره ای در زمان و کیلومتر کارکرد مندرج در دفترچه گارانتی توسط مالک، موجب لغو گارانتی اتوبوس می گردد.

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 تأیید و نوع قطعاتی که باید مورد بررسی قرار گیرد در دفترچه راهنمای فارسی خودرو ارائه شده است.

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.

****جهت آگاهی از شرایط سرویسهای ادواری اتوبوس مان R07 Lion's Coach به دفترچه گارانتی و سرویسهای دوره ای این اتوبوس مراجعه بفرمایید.****

۶- تعریف شرایط نقض گارانتی:

هر اتوبوس 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 یاوران خودرو شرق حق باطل نمودن گارانتی کامل و یا بخشی از مجموعه قطعات اتوبوس را دارد:

۶-۱ مواردی که شامل ابطال کلی شرایط گارانتی می گردد:

در صورتی که هر یک از سرویسهای دوره ای تعیین شده اتوبوس در زمان مقرر و کیلومتر تعیین شده انجام نشده باشد در صورتیکه سیم کشی اتوبوس به منظور انجام اهداف خاص توسط راننده تغییر کرده باشد و یا کارکرد عادی هر یک از سیستمهای خودرو از حالت نرمال توسط راننده خارج شده باشد.

توجه: در صورت اطمینان از دست کاری در سیستم اتوبوس 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.

۶-۲ مواردی که شامل ابطال گارانتی بخشی از قطعات یا کل اتوبوس 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.

- استفاده از مواد مصرفی (روغن، واسکازین، فیلتر، گازکولر و ...) که از منابع خارجی که مورد تائید شرکت یاوران خودرو شرق نباشد.
- عدم تعویض روانکارها و سیالات و فیلترهای مربوطه هر سرویس در نمایندگی های مجاز شرکت یاوران خودرو شرق و عدم ثبت در دفترچه گارانتی.
- اعمال فشار و یا بار بیش از حد به اتوبوس 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.
- ایجاد تغییر در اتوبوس به صورت غیر از شرایط استاندارد تحویلی
- مواقعی که خسارات بر اثر نگهداری غلط و استفاده غیراصولی از خودرو (عدم رعایت نکات توصیه شده در دفترچه راهنمای خودرو).
- هرگونه تغییر یا دست کاری در قطعات سیستم های مختلف خودرو که موجب تغییر در شرایط کارکرد استاندارد آن گردد.
- عیوب حاصله از سرویس یا تعمیرات انجام شده در خارج از شبکه نمایندگی های شرکت یاوران خودرو شرق.
- استفاده از قطعات غیراستاندارد که مورد تایید شرکت یاوران خودرو شرق نبوده و موجب بروز نقص فنی در اتوبوس گردد.
- تصادفات، بلایای طبیعی، سرقت، آتش سوزی و هرگونه تخریب توسط عامل بیرونی.
- استهلاک معمولی قطعات داخلی نظیر تودوزی، موکت کف جزء تعهدات گارانتی شرکت یاوران خودرو شرق نمی باشد.
- عدم توجه به علائم و چراغ های هشدار دهنده و ادامه حرکت خصوصاً با هشدارهای رنگ قرمز حتی اگر به طور موقتی باشد.
- تغییرات و جابجایی در هر یک از اجزاء اصلی که مورد تائید کارخانه سازنده نباشد.
- عدم رعایت شرایط سرویس و نگهداری (گریس کاری و روغن کاری مطابق بامندرجات دفترچه راهنمای خودروی سنگین).

۷ رفع ایراد قطعات گارانتی:

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 اتوبوس با توجه به کیلومتر کارکرد و تاریخ تحویل اتوبوس و مطابقت دادن آنها با شرایط ظاهری اتوبوس 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 اتوبوس 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 ۱۳ آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودروی سنگین، شرکت خود را موظف می داند معادل مدت خواب اتوبوس را به زمان دوره ضمانت مربوطه اضافه نماید.

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

گارانتی قطعات یدکی:

مدت و محتوای گارانتی قطعات اصلی مان-MAN:

این نوع گارانتی مربوط به خودرویی است که پس از دوره گارانتی قطعات اصلی را از شبکه نمایندگی های مجاز 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 یاوران خودرو شرق و تعویض نماید و هزینه آن را بپردازد، آن قطعه از زمان تعویض به مدت ۱۸۰ روز و یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر هر کدام زودتر فرا رسد شامل شرایط ضمانت قطعه یدکی " می باشد. همچنین خدمات تعمیری نیز به مدت ۲ ماه و یا ۳۰۰۰ کیلومتر شامل حال گارانتی میگردد (هرکدام زودتر فرارسد).

احتیاط :

۱- 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.

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

۳- به منظور ادامه شرایط سرویس نگهداری (بند ۱) استفاده از قطعات یدکی اصلی تأمین شده با مسئولیت سازنده ضروری است.

۴- از تاریخ تعویض، گارانتی شامل قطعه می گردد به شرطی که بیشتر از ۳ 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. و یا حتما در دفترچه گارانتی خودرو ذکر گردد. /

۸ شرایط نقض گارانتی قطعات اصلی:

در صورتی که قطعه خریداری شده در هر تعمیرگاهی به غیر از نمایندگی های مجاز شرکت یاوران خودرو شرق 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 ۲۲ 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 شرکت یاوران خودرو شرق حاصل فرمایند.

****رجوع شود به دفترچه راهنما و گارانتی خودرو توسط شرکت یاوران خودرو شرق****

گارانتی قطعات مصرفی مورد استفاده در اتوبوس:

نام قطعه	مدت گارانتی	نام قطعه	مدت گارانتی
لنت ترمز	۱۰ هزار کیلومتر	سیستم پخش صوت	۱۲ ماه
صفحه کلاچ	۱۲ ماه یا ۱۰۰۰۰۰ کیلومتر	کاتالیست کانورتر	۱۸ ماه و یا ۳۰ هزار کیلومتر
روغن موتور	در صورت تعمیرات موتور در دوره گارانتی	روغن گیربکس	در صورت تعمیرات گیربکس در دوره گارانتی
تسمه ها	۱۰ هزار کیلومتر	لاستیک	۲ سال یا ۲۰۰۰۰۰ کیلومتر در صورت استفاده صحیح
تیغه برف پاک کن	۱۰ هزار کیلومتر	لامپ-فیوزها	دو ماه یا ۱۰ هزار کیلومتر
مایع خنک کننده	در صورت تعمیرات موتور یا رادیاتور در دوره گارانتی	باتری	۱۲ ماه یا ۱۰۰۰۰۰ کیلومتر

توجه ۱: مدت تعهد شرکت برای ارائه خدمات به اتوبوس های تولید شده به مدت ده سال پس از تحویل اتوبوس به خریدار می باشد.

توجه ۲: مدت ضمانت خودرو برای قطعات تعمیری ۶ ماه یا ۱۰ هزار کیلومتر می باشد.

توجه ۳: مدت ضمانت خدمات تعمیری ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر می باشد.

توجه ۴: هزینه اعزام امداد در زمان گارانتی به خارج از رمزهای کشور به عهده مالک می باشد و این مورد مشمول گارانتی نمی شود.
توجه ۵: کلیه تنظیمات اعم بدنه و اتاقی اعم از درب جعبه ها و درب بادی ها و دریچه ها و شیشه ها و... تا سرویس اولیه خودرو شامل حال گارانتی می گردد، همچنین نصب دیاگ و بررسی کامپیوترهای خودرو تا سرویس اولیه شامل گارانتی می گردد و جهت رفاه حال مالکین محترم در صورت مراجعه خودرو به سرویس های دوره ای به مراکز خدماتی اعلامی، این خدمت نیز به صورت رایگان صورت می پذیرد.

توجه ۶: شیشه جلو اتوبوس تا ۵۰۰۰ کیلومتر اول در صورت هوا گرفتگی شامل حال گارانتی می گردد ولی شیشه های جانبی در صورت هوا داشتن تا یکسال از تاریخ تحویل شامل گارانتی می باشند.

توجه ۷: استفاده از ادبلوی مورد استاندارد شرکت یاوران خودرو شرق برای کلیه اتوبوسهای یورو ۵ تولیدی این شرکت الزامیست در غیر اینصورت در صورت بروز مشکل فنی در قطعات متاثر از ادبلو حتی در شرایط گارانتی اتوبوس، آن قطعه و خدمات آن شامل حال گارانتی میگردد.

مهر و امضا واحد تحویل خودرو:

اینجانب آقا/خانم..... به شماره ملی..... متولد..... ساکن..... مالک
/نماینده..... اتوبوس به شماره شاسی..... به شماره پلاک..... به رنگ..... اتوبوس
خود را صحیح و سالم و تست شده از دایره تحویل شرکت یاوران خودرو تحویل گرفتم و شرایط و ضوابط قید شده در دستورالعمل
گارانتی این شرکت و موارد فوق را بطور کامل مطالعه نموده و موافق میباشم./

مهر، امضا، ویا اثر انگشت مالک/راننده/تحویل گیرنده خودرو:

توجه ۱:

میزان مصرف سوخت اتوبوس های MAN مدل R07 (Lion's Coach) درسیکل ترکیبی (جاده و شهر) در حدود ۲۶-۲۷ لیتر در هر ۱۰۰ کیلومتر میباشد. این عدد بر مبنای شرایط استاندارد میباشد و نسبت به شرایط جاده، میزان بار، وسبک رانندگی و همچنین استفاده از سیستم سرمایشی تحت بار متغیر است.

توجه ۲:

فایل مربوط به دستورالعمل شرایط وضوابط گارانتی اتوبوس تولیدی شرکت یاوران خودرو شرق به همراه فایل قانون حمایت از حقوق مصرف کننده و آئین نامه اجرایی این قانون در وب سایت شرکت بارگذاری شده و قابل دسترس عموم میباشد. /.

توجه ۳:

مالکین و راننده های محترم ، لطفا جهت مراجعه به مراکز و نمایندگی های مجاز شرکت یاوران خودرو شرق به آدرس مندرج در انتهای دفترچه گارانتی و راهنما و همچنین به وب سایت شرکت به آدرس ذیل مراجعه نمایید.

<https://www.yavarankhodro.com>