

۱- هدف

ارائه خدمات در دوره تعهد و ضمانت محصولات شرکت هرمس خودرو به منظور حداکثر پاسخگویی به مشتریان و نظارت و کنترل مجوزهای فنی مرتبط.

۲- دامنه کاربرد

این دستورالعمل در واحدهای خدمات پس از فروش، فنی و مهندسی، گارانتی و کلیه عاملیت‌های مجاز شرکت هرمس خودرو قابل اجرا بوده و کلیه محصولات تحت پوشش شرکت هرمس خودرو را شامل می‌شود.

۳- مراجع

ندارد.

۴- مفاهیم و تعاریف

۴-۱- **گارانتی:** تعهد شرکت در دوره مشخص برای تعویض قطعات معیوب و انجام تعمیرات بدون دریافت هزینه از مشتری.

۴-۲- **مجوز پیش از تعمیرات (PWA):** ارسال گزارش خرابی قطعات مشمول گارانتی از طریق نرم‌افزار ارتباطی شرکت (سون) برای بررسی و اخذ تأیید پیش از تعمیر.

۴-۳- **درخواست VOR (Vehicle off road):** به درخواست قطعه برای خودروهایی اطلاق می‌شود که در عاملیت‌های شرکت هرمس خودرو متوقف بوده و پذیرش آن‌ها باز است و این وضعیت منجر به خواب خودرو شده و با ایمنی آن مرتبط می‌باشد.

۵- مسئولیت‌ها

۵-۱- مسئولیت اجرای این دستورالعمل و نظارت بر آن برعهده کارشناس فنی و گارانتی مستقر در واحد خدمات پس از فروش می‌باشد.

۵-۲- مسئولیت اخذ مجوز و تایید بر عهده واحد فنی و گارانتی می‌باشد.

۵-۳- مسئولیت تایید صورت وضعیت گارانتی عاملیت‌ها بر عهده مدیریت خدمات پس از فروش می‌باشد.

۵-۴- مسئولیت تهیه و تنظیم گزارشات گارانتی و ارسال بر عهده کارشناس فنی عاملیت‌های مجاز شرکت هرمس خودرو می‌باشد.

۶- روش اجرا

۶-۱- مراحل ارسال مجوز و صورتحساب

۶-۱-۱- گزارش صورتحساب‌های گارانتی به همراه صورتحساب گارانتی و قطعات داغی را به صورت ماهانه جمع‌آوری کرده از یکم ماه الی هفتم ماه به واحد گارانتی شرکت هرمس خودرو ارسال نمایید.

۶-۱-۲- واحد گارانتی وضعیت صورتحساب‌های صادره را پس از تایید از واحد فنی و مهندسی در قطعات تعویضی دارای مجوز هر ماه به واحد مالی ارسال می‌نماید.

۶-۱-۳- صورتحساب‌های گارانتی، قبل از تعمیرات نیاز به تایید مجوز پیش از تعمیرات از طریق PAW در نرم افزار سون پرو دارد.

۶-۱-۴- جهت درخواست قطعات دارای مجوز با ارسال VOR از طریق نرم افزار اقدام گردد. در صورت هر گونه مشکل با امور گارانتی شرکت هرمس خودرو تماس حاصل فرمایید.

۶-۱-۵- صورتحساب مربوط به قطعات دارای مجوز جهت سهولت در ارسال به حساب بدهکاری عاملیت گذاشته خواهد شد. این قطعات پس از صدور فاکتور و دریافت قطعات داغی با تایید واحد فنی گارانتی و مدیریت خدمات پس از فروش از حساب عاملیت خارج خواهد شد.

۶-۱-۶- عاملیت موظف است در پایان هر ماه، نسبت به ارسال قطعات داغی دارای مجوز تایید PWA خود به انبار مرکزی شرکت هرمس خودرو اقدام نماید. تاییدیه کلیم فاکتورهای گارانتی منوط به ارسال داغی و تاییدیه کیفی آن می‌باشد.



بدیهی است در صورت تست قطعه ارسالی و عدم وجود عیب در قطعه تعویضی کلیه هزینه های مربوط به قطعه و حمل آن به حساب بدهکاری عاملیت منظور می گردد.

۶-۱-۷- هزینه مربوط به ارسال قطعات داغی با تاییدیه واحد گارانتی به عهده شرکت هرمس خودرو می باشد.

۶-۱-۸- محاسبه نرخ اجرت تعمیرات بر اساس نرخ اجرت در نرم افزار سون پرو، استاندارد شرکت مادر و تطبیق آن با استاندارد شرکت بازرسی و کنترل کیفیت خواهد بود.

۶-۱-۹- سرویس ها (اجرت و قطعات مصرفی) بر عهده مشتری می باشد و مشتری ملزم به رعایت سرویس های دوره ای براساس جداول سرویس دوره ای در دفترچه گارانتی می باشد.

۶-۱-۱۰- هزینه تعویض مواد مصرفی نظیر روغن های استفاده شده در موتور و گیربکس و دیفرانسیل و قطعات مصرفی شامل فیلترهای موتور، هوا، بنزین و کابین شامل گارانتی نمی باشد. در صورت بروز ایرادات فنی در موتور و گیربکس خودرو و اخذ تاییدیه PWA هزینه کلیه قطعات و اجرت تعمیرات مشمول گارانتی خواهد شد.

۶-۱-۱۱- عاملیت موظف است به استناد آیین نامه ضوابط خدمات پس از فروش، خدمات خود را ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر گارانتی نماید.

۶-۱-۱۲- قطعات فروخته شده که در عاملیت نصب شده باشد به مدت ۶ ماه و یا ۱۰ هزار کیلومتر شامل گارانتی می باشد.

۶-۱-۱۳- عاملیت موظف به انجام خدمات برگشتی خود بصورت رایگان می باشد. فعالیت خدماتی گارانتی تکراری در خودرو به دلیل سهل انگاری در خدمات رسانی توسط عاملیت مورد تایید نمی باشد و شامل گارانتی خدمات ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر می باشد. تشخیص کار برگشتی با واحد خدمات پس از فروش و واحد گارانتی و فنی می باشد.

۶-۲- مدارک مورد نیاز جهت تایید صورتحساب های ارسالی

الف) دو نسخه از صورتحساب های صادره سیستمی که ممهور به مهر و امضا عاملیت باشد.

ب) کپی کارت گارانتی پر شده هر سرویس توسط عاملیت که به صورت صورتحساب در نرم افزار سون پیوست گردد.

۶-۳- جدول قطعات دارای عمر مفید و حداکثر مدت گارانتی تعویض

جدول قطعات دارای عمر مفید و حداکثر مدت گارانتی تعویض طبق جدول استاندارد هرمس خودرو به شرح ذیل می باشد:

(براساس آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو مصوبات ۱۳۸۰-۹۵ هیات وزیران ابلاغیه وزارت صنعت، معدن، تجارت)

۶-۳-۱- دوره تضمین از تاریخ تحویل به مصرف کننده ۳ سال یا ۱۰۰ هزار کیلومتر می باشد. (ماده ۱۲)

۶-۳-۲- قطعات، مواد مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در هر یک از مجموعه های خودرو مشمول خدمات دوره ضمانت می باشد. (تبصره ۳- ماده ۱۲)

تعمیر یا تعویض قطعات خودرو، ناشی از خسارت حاصل از حادثه یا تصادف که به علت عیب فنی خودرو نباشد، ضمانت نمی گردد. (تبصره ۴- ماده ۱۲)

کلیه قطعات و مجموعه های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی مشمول خدمات دوره تضمین می باشند. (ماده ۱۳)



فهرست مدت گارانتی قطعات در خودرو و قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده بشرح ذیل می باشد:

ردیف	نام قطعه	حداکثر مدت گارانتی	موارد مورد نیاز به تایید کارشناس گارانتی
۱	موتور و گیربکس و دیفرانسیل	۳۶ ماه یا ۱۰۰ هزار کیلومتر	شامل تعمیرات و تعویض قطعات آسیب دیده
۲	اگزوز ابتدایی، میانی و انتهایی و واشرهای اتصال آن	۳۶ ماه یا ۱۰۰ هزار کیلومتر	شامل تعویض و در صورت ضربه خوردگی شامل گارانتی نمی باشد.
۳	شمع سیستم جرقه زنی	۱۰ هزار کیلومتر	شامل تعویض در صورت مشاهده ایراد در عملکرد
۴	صفحه کلاچ و دیسک	۱۸ ماه یا ۵۰ هزار کیلومتر	شامل تعویض و در صورت سوختن صفحه کلاچ شامل گارانتی نمی باشد.
۵	دیسک چرخ	۱۲ ماه یا ۲۰ هزار کیلومتر	شامل تعویض و در صورت تاب دیدگی هزینه تراشکاری و پرداخت دیسک
۶	لنت ترمز	۱۰ هزار کیلومتر	شامل تعویض در صورت وجود صدای غیر عادی و یا جدا شدن لقمه از صفحه نگهدارنده
۷	تیغه برف پاک کن	۱۰ هزار کیلومتر	پارگی و یا خرابی تیغه به علت برخورد اشیا تیز شامل گارانتی نمی باشد.
۸	تسمه ها	۱۰ هزار کیلومتر	شامل تعویض در صورت وجود صدای غیر عادی و یا جدا شدگی لایه های تسمه
۹	لامپ ها	۱۰ هزار کیلومتر	شامل تعویض و در صورت وجود ضربه در اثر تصادف بنا به تشخیص کارشناسی شامل گارانتی نمی باشد.
۱۰	رادیو پخش	۱۲ ماه یا ۲۰ هزار	
۱۱	باتری	۱۸ ماه یا ۵۰ هزار کیلومتر	شامل تعویض طبق دستورالعمل تعهد داده شده در کارت گارانتی باتری توسط پیمانکار مربوطه
۱۲	لاستیک	۳۶ ماه و یا ۱۰۰ هزار کیلومتر	شامل تعویض در صورت باد کردن فاق لاستیک در آثار فشار و یا فشار ضربات از کنار یا ترکیدگی بر اثر فشار بیش از حد باد تایر و حمل بار غیر مجاز شامل گارانتی نمی باشد، استهلاک لاستیک بر اثر کارکرد عادی خودرو شامل گارانتی تعویض نمی باشد. ترک لاستیک به دلیل تماس با نمک و یا مواد شیمیایی شامل گارانتی نمی باشد. وجود ضربه بر روی رینگ و در نتیجه ترکیدن لاستیک شامل گارانتی نمی باشد. فرو رفتن اشیا خارجی به سطح لاستیک و کم شدن باد شامل گارانتی نمی باشد.
۱۳	باتری ولتاژ بالا (خودروهای برقی و هیبریدی)	۶۰ ماه یا ۱۶۰ هزار کیلومتر	
۱۴	کاتالیست اگزوز	۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر	شامل تعویض و در صورت طرح فراخوان بنا به دستورالعمل اقدام می گردد. * استفاده از بنزین معمولی به جای بنزین سوپر بنا به توصیه شرکت سازنده ، در خودروها آسیب وارده به کاتالیست شامل گارانتی نمی باشد. در صورت گاز سوز کردن توسط مشتری، از گارانتی خارج می گردد.
۱۵	کربن کنیستر	۱۸ ماه و یا ۳۰ هزار کیلومتر	شکستگی، سوراخ شدگی و نشی در اثر ضربه شامل گارانتی نمی باشد.
۱۶	سنسور دوم اکسیژن	۱۸ ماه و یا ۳۰ هزار کیلومتر	در صورت گاز سوز کردن توسط مشتری و استفاده از بنزین نامرغوب با عدد اکتان غیر استاندارد توصیه شده ، طبق نظر کارشناسی از گارانتی خارج می گردد.
۱۷	کیسه هوا	۱۰ سال	عملکرد صحیح سیستم و قطعات ایربگ بنا به تشخیص کارشناسی و در صورت عدم وجود ضربه روی داشبورد و روی غربلیک فرمان شامل گارانتی می باشد.



۷- مستندات و سوابق

ردیف	نام سابقه	وضعیت		سوابق جاری		سوابق راکد
		مکتوب	رایانه	مسئول	مدت نگهداری	مدت نگهداری
۱	سوابق گارانتی		OK	مسئول فنی و مهندسی	۳ سال	۳ سال
۲	صورتحساب گارانتی		OK	مسئول فنی و مهندسی	۳ سال	۳ سال

