

بخشنامه

حوزه: مدیریت فنی و گارانتی

دامنه: کلیه نمایندگی های مجاز

موضوع: الزام انجام سرویس اولیه مطابق با شرایط جدید

دامنه اجرایی: کلیه خودرو های گروه خودروسازی سایپا

تاریخ اعتبار: مستمر (تاریخ اجراء از روز شنبه مورخ ۹۹/۴/۲۱ می باشد)

با سلام

احتراماً، پیرو ابلاغیه وزارت صنعت، معدن و تجارت و نیز سازمان حمایت از حقوق مصرف کنندگان و تولید کنندگان در خصوص شرایط انجام سرویس اولیه برای خودرو های تولیدی به استحضار می رساند نمایندگیهای محترم می بایست مطابق با رویه زیر نسبت به انجام سرویس اولیه و نیز سرویس ثانویه خودروها اقدام نمایند.

۱- کلیات:

- ۱-۱- **خودروهای مشمول:** خودروهایی با **تاریخ شروع گارانتی ۹۹/۳/۱ به بعد** می باشد، بدیهی است خودروهایی که شروع گارانتی آنها مربوط به قبل از این تاریخ می باشد شرایط سرویس های اولیه خودرو هیچ تغییری نخواهد داشت.
- ۱-۲- برای خودروهای قبل از تاریخ ۹۹/۳/۱ عدم انجام سرویس اولیه و نیز سرویس های دوره ای موجب ابطال گارانتی بخش های مرتبط با سرویس ها نظیر موتور و گیربکس می گردد لکن در قانون جدید عدم انجام سرویس های اولیه و ثانویه خودرو باعث **ابطال کامل گارانتی خودرو** می گردد.
- ۱-۳- موارد استثنا:

۱-۳-۱- شرایط خودروهای برلیانس H2L، چانگان CS35 و آریو به دلیل محدود بودن تولید خودرو توسط خودروساز، **مشابه شرایط قبلی و بدون تغییر** می باشد ولی در صورت عدم انجام سرویس اولیه فعلی، گارانتی ابطال می گردد. بدیهی است در صورت افزایش مجدد تولید این خودروها، اطلاع رسانی جداگانه برای تغییرات احتمالی سرویس اولیه این خودروها از سوی مدیریت فنی و گارانتی صورت خواهد گرفت.

۱-۳-۲- **خودرو ریچ** به دلیل شرایط کنونی سرویس اولیه (۱ ماه و بازه کیلومتری ۱۵۰۰-۱۰۰۰) **بدون تغییر** می باشد ولی در صورت عدم انجام سرویس اولیه فعلی، گارانتی خودرو به صورت کامل ابطال می گردد.

۱-۳-۳- خودروهای گروه رنو (تندر ۹۰ و ساندرو) و نیز خودرو سراتو فاقد سرویس اولیه می باشند شرایط این خودروها با توجه به محدود بودن تولید خودرو صرفاً محدود به انجام سرویس های دوره ای مشابه شرایط قبل و بدون تغییر می باشد.

تبصره: در خصوص خودروهایی با تاریخ شروع گارانتی ۹۹/۳/۱ به بعد که تا بازه ابلاغ بخشنامه، مراجعه و اقدام به انجام سرویس اولیه نموده اند، مطابق قوانین گذشته رفتار خواهد شد. (اطلاعات این خودروها توسط مدیریت فنی و گارانتی و همکاری IT در سیستم اصلاح می شود)

۲- عملیات بازدید و تعویض قطعات مصرفی:

در گذشته سرویس اولیه شامل دو بخش "بازدید" و "تعویض موارد مصرفی" بود که هر دو مورد در یک پذیرش ثبت می گردید. مطابق ابلاغیه اخیر وزارت صنعت، معدن و تجارت، سرویس اولیه به "دو بخش" با شرایط زیر تفکیک شده است:

۱-۲- باز دیدها

- ۱-۱-۲- جهت ثبت بازدید از اجرت S۰۰۰۲A۰۰ برای خودروهای گروه های X۱۰۰، X۲۰۰، H۲۰۰، H۳۰۰، Q۲۰۰ و S۲۰۰ با شرح " سرویس اولیه ۳ ماهه و یا حداقل ۱۰۰۰ کیلومتر" استفاده می شود.
- توجه: برای خودروهای گروه های زامیاد (بنزینی، گازسوز، دیزل و پادرا) جهت ثبت بازدید از اجرت SY۴۱۲AZ با شرح " سرویس اولیه ۳ ماهه و یا حداقل ۱۰۰۰ کیلومتر" استفاده می شود.
- ۱-۲-۲- هزینه "بازدیدها" بر عهده "خودروساز" می باشد لذا اجرت فوق با سرویس گارانتی ثبت می گردد.
- ۱-۲-۳- بازه زمانی انجام بازدیدها، حداکثر سه ماه از تاریخ شروع گارانتی می باشد.
- ۱-۲-۴- حداقل پیمایش خودرو برای انجام بازدیدهای سرویس اولیه، ۱۰۰۰ کیلومتر می باشد لذا گارانتی خودروهایی که در سه ماهه نخست شروع گارانتی، پیمایشی کمتر از ۱۰۰۰ کیلومتر داشته باشند باطل خواهد گردید. (حداکثر پیمایش مطابق شرایط سرویس اولیه در دفترچه گارانتی خودرو می باشد).
- ۱-۲-۵- عناوین بازدیدهای مورد نظر در سرویس اولیه جدید همان بازدیدهای سرویس اولیه قبلی می باشد. (مطابق اطلاعیه های فنی مرتبط با مدیریت مهندسی).

۲-۲- تعویض قطعات مصرفی و اجرت آنها (سرویس ثانویه)

۱-۲-۲- خودروهای گروه های X۱۰۰، X۲۰۰، H۲۰۰، H۳۰۰، Q۲۰۰ و S۲۰۰

این بخش از سرویس اولیه بدون تغییر و مطابق روال گذشته در بازه شش ماه و کیلومتر مندرج در دفترچه راهنمای هر خودرو قابل انجام است.

- هزینه قطعات مصرفی و عملیات آن ها بر عهده مشتری خواهد بود. در این خصوص جهت ثبت قطعات مصرفی و عملیات تعویض آن ها از کد سرویس با شرح " سرویس اولیه یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر خودرو (نام خودرو) به هزینه مشتری" استفاده گردد. (به جز موارد دارای کارت طلایی)

۲-۲-۲- خودروهای گروه های زامیاد (بنزینی، گازسوز، دیزل و پادرا)

- در خودروهای زامیاد بنزین سوز و گاز سوز (غیر دیزل) هزینه قطعات مصرفی و عملیات آن بر عهده گارانتی (خودروساز) می باشد. در این خصوص از سرویس با شرح " سرویس ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر زامیاد بنزینی و دو گانه سوز" استفاده گردد.
- در خودروهای زامیاد پادرا هزینه قطعات مصرفی و عملیات آن بر عهده گارانتی (خودروساز) می باشد. در این خصوص از سرویس با شرح " سرویس ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر پادرا" استفاده گردد.

توجه: در این خصوص اجرت SY۴۱۳AZ با زمان ۰.۶ به هزینه گارانتی ثبت گردد



- در خودروهای زامیاد دیزل صرفاً عملیات تعویض قطعات مصرفی بر عهده گارانتی (خودروساز) می باشد و هزینه قطعات مصرفی بر عهده مشتری می باشد. در این خصوص:
 - جهت عملیات تعویضی از سرویس " سرویس ثانویه زامیاد ۵۰۰۰ کیلومتر دیزل یورو ۵ به عهده گارانتی " استفاده شود.
 - جهت قطعات تعویضی از سرویس " سرویس اولیه یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر زامیاد دیزل یورو ۵ به عهده مشتری " استفاده گردد.

توجه: در این خصوص اجرت SY413AZ با زمان ۲.۵ ساعت به هزینه گارانتی ثبت گردد

- تبصره ۲: در صورتی که به جای استفاده از کد سرویس، موارد به صورت "مشتری- مشتری" ثبت گردد، سرویس انجام نشده تلقی می گردد.
- تبصره ۳: در مواردی که خودرو دارای کارت طلایی می باشد از سرویس با شرح " سرویس اولیه تکمیلی یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر خودرو...." استفاده گردد.
- تبصره ۴: در صورتی که در بازه زمانی ۳ ماهه، پیمایش خودرو به کیلومتر سرویس ثانویه برسد (برای مثال در خودروهای X100 و X200 و زامیاد)، لازم است تا سرویس اولیه و ثانویه به صورت هم زمان انجام پذیرند و نیاز به مراجعه مجدد مشتری نمی باشد.

۳- اطلاع رسانی به مشتریان:

- ۳-۱- در زمان تحویل خودرو به مشتری شرایط جدید انجام سرویس ها از سوی متصدی فروش به صورت کاملاً شفاف به مشتری اطلاع رسانی گردد و شرایط مندرج در دفترچه برای مشتری تبیین گردد لذا در این خصوص آموزش مفاد بخشنامه برای بخش فروش نمایندگی الزامی است.
- ۳-۲- برای خودروهایی با تاریخ شروع گارانتی از بازه ۹۹/۳/۱ به بعد نمایندگان محترم می بایست **ضمن تماس با مشتری**، لزوم انجام سرویس اولیه در بازه سه ماهه و ۱۰۰۰ کیلومتر و منوط بودن حفظ گارانتی خودرو به انجام سرویس را یادآور شده و در خصوص نوبت دهی برای مشتری اقدام نمایند.
- ۳-۳- پیشنهاد می شود نمایندگان محترم جهت اطلاع رسانی موثرتر در خصوص چاپ بنر و استند و نصب آن به نحوی که قابل مشاهده برای مشتریان باشد، اقدام نمایند.

۴- نکات قابل توجه:

- ۴-۱- گارانتی خودرو منوط به انجام و **ثبت صحیح** و به موقع سرویس اولیه و ثانویه خواهد بود و در غیر این صورت گارانتی باطل می گردد.
- ۴-۲- قبل از انجام هرگونه عملیات تعمیراتی و متوقع نمودن مشتری، بررسی و کنترل سوابق مراجعه مشتری به شبکه و انجام سرویس های اولیه و ثانویه خودرو و دارا بودن شرایط گارانتی می بایست توسط نمایندگی محترم صورت پذیرد. بدیهی است در

صورت ارائه خدمات به خودرو فاقد گارانتی تحت هیچ شرایطی امکان اصلاح میسر نمی باشد و مسئولیت تبعات آن با نمایندگی خواهد بود.

۳-۴- ثبت صحیح کیلومتر در تمامی سرویس‌ها (خصوصاً سرویس‌های اولیه و ثانویه) در زمان پذیرش الزامی می باشد. مسئولیت ثبت اشتباه بازه کیلومتری مراجعه خودرو بر عهده نمایندگی می باشد.

۴-۴- انجام به موقع و صحیح سرویس‌های ادواری مطابق روال قبل ضامن گارانتی قطعات مرتبط خواهد بود.

تبصره ۵: بند فوق در خصوص خودروهای دارای بسته تمدید گارانتی نیز مصداق دارد.

۵-۴- اطلاعیه فنی شماره ۳۷۶۷۶ مورخ ۹۹/۰۴/۱۱ (پیوست) بیانگر شرح کامل سرویس‌های اولیه و ثانویه خودروهای X100, X200, S200, Q200 (مدلهای مختلف پراید، تیبا، سایننا و کوئیک) می باشد.

۶-۴- اطلاعیه فنی شماره ۳۸۹۹۲ مورخ ۹۹/۰۴/۱۴ (پیوست) بیانگر شرح کامل سرویس‌های اولیه و ثانویه خودروهای گروه برلیانس H200, H300 می باشد لذا با ضوابط جدید نسبت به انجام سرویس اولیه برای خودروها اقدام نمایید.

۷-۴- اطلاعیه فنی شماره ۳۹۶۴۰ مورخ ۹۹/۰۴/۱۵ (به پیوست) بیانگر شرح کامل سرویس اولیه خودروهای زامیاد و پادرا (شامل مدل‌های بنزین سوز، دوگانه سوز و دیزل) می باشد. لذا با ضوابط جدید نسبت به انجام سرویس اولیه برای خودروها اقدام نمایید.

۵) جدول اطلاعات

۵-۱- برای سرویس اولیه (بازدیدها) از کد اجرت زیر استفاده گردد. بازه حداقل کیلومتر ۱۰۰۰ و حداکثر زمان سه ماهه می باشد و کلیه موارد بر عهده خودروساز می باشد.

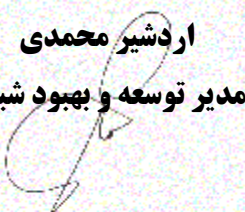
ردیف	خودرو	کد اجرت	شرح اجرت	زمان
۱	H220	S0002A00	سرویس اولیه ۳ ماهه و یا حداقل ۱۰۰۰ کیلومتر	۱.۲
۲	H230	S0002A00	سرویس اولیه ۳ ماهه و یا حداقل ۱۰۰۰ کیلومتر	۱.۲
۳	H220	S0002A00	سرویس اولیه ۳ ماهه و یا حداقل ۱۰۰۰ کیلومتر	۱.۲
۴	H230	S0002A00	سرویس اولیه ۳ ماهه و یا حداقل ۱۰۰۰ کیلومتر	۱.۲
۵	مدلهای مختلف، تیبا، سایننا	S0002A00	سرویس اولیه ۳ ماهه و یا حداقل ۱۰۰۰ کیلومتر	۱.۶
۶	مدلهای مختلف کوئیک	S0002A00	سرویس اولیه ۳ ماهه و یا حداقل ۱۰۰۰ کیلومتر	۱.۶
۷	خانواده X100	S0002A00	سرویس اولیه ۳ ماهه و یا حداقل ۱۰۰۰ کیلومتر	۱.۳
۸	پادراو زامیاد بنزین و گاز سوز	SY412AZ	سرویس اولیه ۳ ماهه و یا حداقل ۱۰۰۰ کیلومتر	۲.۵
۹	زامیاد دیزل	SY412AZ	سرویس اولیه ۳ ماهه و یا حداقل ۱۰۰۰ کیلومتر	۲.۴

۵-۲- برای سرویس ثانویه (تعویض قطعات مصرفی و عملیات آن ها) از کد سرویس های زیر استفاده گردد. بازه زمانی حداکثر شش ماه و بازه کیلومتری مطابق دفترچه راهنمای مشتری هر خودرو

خودرو	نام قبلی سرویس	نام جدید سرویس جدید	نحوه محاسبه
X100	سرویس اولیه X100 به هزینه مشتری	سرویس اولیه یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر X100 به هزینه مشتری	مشتری
مدلهای مختلف، تیبا، ساینا	سرویس اولیه X200 به هزینه مشتری	سرویس اولیه یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر X200 به هزینه مشتری	مشتری
مدلهای مختلف کوئیک X212	سرویس اولیه X212 به هزینه مشتری	سرویس اولیه یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر X212 به هزینه مشتری	مشتری
H220	سرویس اولیه H230 به هزینه مشتری	سرویس اولیه یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر H230 به هزینه مشتری	مشتری
H220	سرویس اولیه H320 به هزینه مشتری	سرویس اولیه یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر H320 به هزینه مشتری	مشتری
H220	سرویس اولیه H220 به هزینه مشتری	سرویس اولیه یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر H220 به هزینه مشتری	مشتری
H230	سرویس اولیه H230 به هزینه مشتری	سرویس اولیه یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر H330 به هزینه مشتری	مشتری
زامیاد بنزین و گاز سوز	سرویس اولیه زامیاد (بنزینی و دوگانه سوز)	سرویس ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر زامیاد بنزینی و دو گانه سوز	خودروساز
پادرا	سرویس اولیه خودرو پادرا	سرویس ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر پادرا	خودروساز
زامیاد دیزل	سرویس اولیه زامیاد دیزل یورو ۵ به عهده گارانتی	سرویس ثانویه زامیاد ۵۰۰۰ کیلومتر دیزل یورو ۵ به عهده گارانتی	خودروساز
	سرویس اولیه زامیاد دیزل یورو ۵ به هزینه مشتری	سرویس اولیه یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر زامیاد دیزل یورو ۵ به عهده مشتری	مشتری
• مواردی که خودرو دارای کارت نارنجی (طلایی) می باشد			
H220	سرویس اولیه تکمیلی - H220	سرویس اولیه تکمیلی یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر H220	کارت نارنجی*
H220	سرویس اولیه تکمیلی - H230	سرویس اولیه تکمیلی یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر H230	کارت نارنجی*
H230	سرویس اولیه تکمیلی - H330	سرویس اولیه تکمیلی یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر H330	کارت نارنجی*
TBA	سرویس اولیه تکمیلی X200	سرویس اولیه تکمیلی یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر X200	کارت نارنجی*
X212	سرویس اولیه تکمیلی کوئیک X212	سرویس اولیه تکمیلی یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر X212	کارت نارنجی*
H220	سرویس اولیه تکمیلی - H320	سرویس اولیه تکمیلی یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر H320	کارت نارنجی*
X100	سرویس اولیه تکمیلی X100	سرویس اولیه تکمیلی یا ثانویه ۵۰۰۰ کیلومتر X100	کارت نارنجی*

• درخصوص دارندگان سرویس ادواری رایگان کارت نارنجی (طلایی)

توجه: کلیه بخشنامه های قبلی مغایر با این بخشنامه از این تاریخ، ابطال و فاقد اعتبار می باشد.


اردشیر محمدی
مدیر توسعه و بهبود شبکه