



دفترچه راهنمای گارانتی

کوراندو Korando



KOROM1/2/7

بخش گارانتی

سایپا یدک مبتکر طرحهای نوین خدماتی در صنعت خودرو کشور، در راستای نهادینه کردن فرهنگ مشتری محوری در سطح شبکه نمایندگیهای مجاز در سراسر کشور در نظر دارد مجموعه اطلاعات ضروری در خصوص حقوق فی مابین را به منظور ارائه خدمات پس از فروش اثربخش و متناسب با حد انتظار مالکین محترم تقدیم نماید. لذا با اعتقاد به این مجموعه قوانین و مقررات گارانتی بعنوان چارچوب تعیین کننده دامنه اختیارات طرفین بشرح ذیل ارائه میگردد که امیداست مثمر ثمر واقع گردد.

ضوابط و مقررات خدمات پس از فروش و وظایف نمایندگیهای مجاز

- خدمات گارانتی منوط به انجام سرویس اولیه می باشد که دوره زمانی و کیلومتر انجام آن باتوجه به نوع خودروی شما در این دفترچه ذکر شده است.
- استهلاک معمولی قطعات داخلی: تودوزی، روکش های صندلی، موکت کف، لامپ چراغها و همچنین بهای روغن موتور، واسکازین گیربکس، فیلتر روغن، فیلتر هوا و موارد مصرفی: لنت ترمز، صفحه کلاچ و تیغه برف پاک کن جز تعهدات گارانتی نمی باشد.
از آنجائیکه طبق مقررات گارانتی، کلیه قطعات تعویض شده در دوره گارانتی متعلق به شرکت خودروساز می باشد لذا نمایندگی از عودت قطعات داغی به شما مشتری گرامی معذور می باشد.

واحد پذیرش نمایندگی موظف است هزینه تقریبی ارائه خدمات فنی و قطعات یدکی مصرفی و زمان تحویل خودرو را به مالکین محترم اعلام نماید.
مسئولیت عیب یابی، تعمیر و یا تشخیص تعویض قطعات معیوب بعهده کارشناس فنی نمایندگی های مجاز می باشد. لذا در هنگام مراجعه به تعمیرگاه صرفا نسبت به اعلام عیوب خودرو خود اقدام فرموده، موضوع کارشناسی یا تعویض قطعات را به نمایندگان مجاز واگذار ننماید.
- نمایندگی موظف به پیش بینی تامین قطعات مورد نیاز بوده بنحوی که خودروی مشتری حداقل زمان توقف در نمایندگی رداشته باشد زیرا نمایندگی در مقابل توقف بی مورد خودرو مسئول می باشد.

نمایندگی موظف به استفاده از قطعات استاندارد و مورد تائید شرکت می باشد.
تبعات ناشی از تعمیرات غیر استاندارد بعهده نمایندگی مجاز خواهد بود لذا جلب رضایت مشتریان و تحقق تعهدات نمایندگی به مشتریان از وظایف مهم نمایندگی مجاز می باشد.
نمایندگی مجاز موظف به ارائه فاکتور رسمی در قبال ارائه کلیه خدمات اعم از سرویس اولیه، گارانتی و غیر گارانتی می باشد و در صورت وجود هرگونه

حقوق مشتریان

ابهام در شرح اقدامات انجام شده و یاهزینه تعمیرات اعم از قیمت قطعات و اجرت تعمیرات پاسخگو خواهد بود.

نمایندگان مجاز موظف به نصب تابلو رتبه بندی (رتبه ارزیابی نمایندگی در آن درج شده است) در محل پذیرش می باشد

نمایندگی مجاز موظف است در دوران گارانتی تعمیرات را فقط براساس موارد ذکر شده در برگ پذیرش انجام دهند و از تعمیرات مازاد برآن خودداری نمایند.

- تعمیرگاههای مجاز موظفند صورتحساب مشتری را براساس فهرست زمان تعمیرات و همچنین نرخ ساعت تعمیرات تنظیم نمایند در صورت درخواست مشتری فهرست تعمیرات خود را به رؤیت ایشان برسانند.

- مجموعه های معیوب قبل از سرویس اولیه نیز بایستی تعمیر یا تعویض گردند .

- کلیه نمایندگیهای مجاز موظف به پذیرش خودرو جهت سرویس اولیه و گارانتی در روز مراجعه می باشند.

- هرگونه عیب و نقص و خسارت مالی و جانی وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث که بدلیل تعویض یا نصب قطعات در سیستمهای جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه خدمات پس از فروش سایپا یدک در طی دوران گارانتی ایجاد شود ، مشمول گارانتی نبوده و هیچگونه حقی برای مصرف کننده و اشخاص ثالث در برابر شرکت پارس خودرو و یا شرکت سایپا یدک ایجاد نمی کند.

- هرگونه عملیات لازم تحت عنوان گارانتی می بایست توسط نمایندگی مجاز سایپا یدک صورت پذیرد.

- خدمات گارانتی محدود به تعویض و یا تعمیر قطعات معیوب (بنا به تشخیص شرکت سایپا یدک) و دستمزد مربوطه می باشد.

- تعویض یا تعمیر قطعات تحت عنوان گارانتی نمی تواند موجب تمدید دوره گارانتی خودرو گردد.

- برای دریافت خدمات سرویس اولیه و گارانتی حتماً از طریق نمایندگیهای مجاز و یا تعمیرگاههای مرکزی شرکت اقدام شود. این شرکت در قبال هزینه های صرف شده از طریق تعمیرکاران متفرقه هیچگونه مسئولیتی ندارد.

مدت زمان تعهد خدمات (مجموع دوره های گارانتی و وارانتی) شامل ارائه خدمات تعمیراتی و تأمین قطعات یدکی ، به مدت ۱۰ سال تضمین می گردد.

ضمانت کلیه خدمات و تعمیرات ارائه شده توسط نمایندگی های مجاز به مدت ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر و برای قطعات یدکی ۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر می باشد (هر کدام زودتر فرا برسد).

* جهت اطلاع از قانون و آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مشتریان لطفاً به سایت شرکت سایپا یدک به آدرس www.saipayadak.org بخش

خدمات مشتری مراجعه فرمایید

مشتری گرامی

ضمن تبریک به حسن سلیقه شما در انتخاب خودروی کوراندو، خواهشمندیم این دفترچه را با دقت مطالعه کرده و در حفظ و نگهداری آن کوشا باشید.

این دفترچه، اطلاعات مربوط به سرویس های دوره ای و شرایط گارانتی خودرو را در اختیار شما قرار می دهد، در این دفترچه سعی شده است شما را با شرایط و مواردی که باید به منظور برقراری شرایط گارانتی رعایت شود آشنا کنیم تا به راحتی بتوانید از مزایا و امتیازهایی که برای شما در نظر گرفته شده است استفاده نمائید.

همانطور که در ادامه ملاحظه خواهید کرد این دفترچه در حکم یک شناسنامه مدون و کامل می باشد که تعمیر کار را در تشخیص عیب خودرو راهنمایی خواهد کرد. علاوه بر آن تضمین کننده شرایط گارانتی با رعایت موارد ذکر شده نیز می باشد. ما به شما اطمینان کامل می دهیم که اگر خودروی شما به دلیل نقص تولید، در طی مدت گارانتی نیاز به سرویس پیدا نمود، در اسرع وقت و بدون در بر داشتن هزینه رسیدگی نمائیم.

معاونت فروش و خدمات پس از فروش

توجه : در زمان مراجعه به نمایندگی های مجاز شرکت سایپا یکدک این دفترچه را همراه داشته باشید.

توجه : خریدار محترم ، در این صفحه مشخصات مالک و خودرو باید به طور دقیق و خوانا توسط نمایندگی مجاز تکمیل گردد.

مشخصات مالک و خودرو

نام مالک :

آدرس :

شماره تلفن تماس :

نوع و مدل خودرو :

شماره انتظامی :

شماره موتور :

شماره شاسی :

تاریخ تحویل خودرو از کارخانه :

نمایندگی تحویل دهنده خودرو :

شماره کد نمایندگی مجاز :

برگه ثبت سرویس اولیه

تاریخ تحویل از کارخانه :	
کیلومتر خودرو در زمان مراجعه به نمایندگی مجاز :	
تاریخ انجام سرویس اولیه :	
شماره کارت تعمیراتی :	
این نمایندگی مجاز ، با مشخصات ذیل ، انجام سرویس اولیه در زمان مقرر را تایید می نماید.	
شماره کد نمایندگی مجاز :	شهر : استان :
صاحب امتیاز :	محل مهر و امضاء نمایندگی مجاز :

توصیه های مهم به خریدار محترم خودروی کوراندو :

- ۱- می بایست از روغنهای توصیه شده در دفترچه راهنمای خریدار استفاده شود. در صورت استفاده از روغن و یا مواد مصرفی متفرقه، خودروی شما مشمول گارانتی نخواهد شد.
- ۲- کلیدهای خودروی شما مجهز به سیستم ضد سرقت می باشد لذا برای ساختن نمونه دیگری از کلید خودرو، می بایست به نمایندگی مجاز مراجعه نمایید.
- ۳- در هنگام فروش به شخص دیگر، دفترچه راهنمای مشتری را به همراه دفترچه گارانتی به خریدار جدید تحویل فرمائید.

۴- سرویس اولیه را حتما در کیلومتر و یا زمان تعیین شده انجام دهید، در غیر اینصورت گارانتی خودرو باطل خواهد شد.

ضوابط و مقررات گارانتی (تضمین کارخانه)

گروه خودرو سازی سایپا ، خودروی کوراندو را به شرح زیر گارانتی می نماید :

زمان : به مدت ۳۶ ماه از زمان تحویل خودرو یا ۶۰/۰۰۰ کیلومتر ، هر کدام زودتر فرا رسد .

خریدار محترم :

جهت بهره مندی از خدمات گارانتی ، رعایت موارد زیر الزامی است :

- ۱-) سرویس اولیه می بایست در کیلومتر و یا زمان تعیین شده انجام گردد در غیر این صورت گارانتی خودرو باطل خواهد شد.
- ۲-) جهت انجام سرویس های تعمیراتی ، به نمایندگی های مجاز شرکت سایپا یدک مراجعه نمائید و از سپردن خودروی خود به افراد متفرقه جهت سرویس خودداری نمائید .
- ۳-) در هنگام مراجعه به نمایندگی های مجاز ، دفتر چه گارانتی را به همراه داشته باشید .
- ۴-) سرویس های دوره ای را در زمان و کیلومتر مشخص انجام دهید .
- ۵-) در صورت تغییر آدرس ، آدرس جدید را جهت به روز نگه داری اطلاعات در اختیار نمایندگی مجاز قرار دهید .

بخش هایی از خودرو که مشمول گارانتی می باشد :

- ۱-) موتور ، گیربکس ، دیفرانسیل ، جعبه فرمان ، پمپ ترمز ، سیلندرهای ترمز ، چنانچه علت خسارت ناشی از ساخت باشد .
- ۲-) اتاق (موارد: شکستن پایه در ، قسمت شاسی) چنانچه که عیب از ساخت اتاق و شاسی بوده و معایب مذکور ناشی از تصادف نباشد .
- ۳-) وسایل برقی : دینام ، استارت ، اتوماتیک استارت ، کوئیل ، چنانچه تشخیص داده شود از صورت استاندارد خارج نشده و دست خوردگی نداشته باشد .

لوازمی که گارانتی به آنها تعلق نمی گیرد عبارتند از :

لامپ ، لنت ترمز ، شمع ، شیشه چراغها ، فندک ، تسمه پروانه ، فیوزها ، رله ها ، شیشه های جلو ، عقب ، جانبی و کلیه موارد مصرفی در خودرو .

موارد لغو گارانتی :

- ۱-) چنانچه در هر یک از اجزای خودرو دستکاری و یا تغییراتی مشاهده شود ، گارانتی کارخانه نسبت به آن قطعه و قسمتهای مرتبط با آن قطعه ، به خودی خود لغو شده و هزینه تعمیرات مربوط به آن قسمت به عهده مالک خودرو خواهد بود .
 - ۲-) چنانچه شماره هویت اتومبیل محو و پلاک آن کنده شده باشد .
 - ۳-) چنانچه عیب قطعه ناشی از سایش ، تصادم ، استفاده غلط ، کارکردن نادرست ، سهل انگاری و باز و بست زیاد و یا عدم مراقبت و رسیدگی باشد .
 - ۴-) چنانچه عیب حاصله در نتیجه نصب تجهیزات ، و سایل و دستگاههایی که مغایر با توصیه های شرکت سایپا یدک بوده باشد .
- اطلاعات تکمیلی استثنائات و محدودیت های گارانتی در سایت شرکت سایپا یدک به آدرس: www.saipayadak.org ارائه شده است.

جدول سرویس های دوره ای

سرویس های دوره ای بایستی در کیلومتر معین و یا زمان مشخص شده ، هر کدام زودتر اتفاق افتاد ، انجام گیرد											کیلومتر و یا زمان انجام سرویس	شرح سرویس و نگهداری
۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	۱/۵	۱۰۰۰ x کیلومتر	
۶۰	۵۴	۴۸	۴۲	۳۶	۳۰	۲۴	۱۸	۱۲	۶	۱	ماه	
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I		دور آرام موتور
I	—	R	—	I	—	R	—	I	—	—		فیلتر هوا
R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R		روغن موتور
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I		نشتی روغن موتور و آلودگی
R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R		فیلتر روغن
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I		نشتی بنزین
R	—	R	—	R	—	R	—	R	—	—		فیلتر بنزین
I	—	I	—	I	—	I	—	I	—	—		وضعیت پاشش و فشار سیستم انژکتوری
A	I	A	I	A	I	A	I	A	I	—		تایمینگ جرعه ، یا تایمینگ سیستم انژکتوری
I	—	I	—	I	—	I	—	I	—	—		فشار کمپرس موتور

① بازدید (اصلاح و در صورت نیاز تعویض گردد)

② تعویض نمائید

③ تنظیم نمائید

④ روغنکاری نمائید

⑤ سفت نمائید (گشتاور مشخص)

جدول سرویس های دوره ای

سرویس های دوره ای بایستی در کیلومتر معین و یا زمان مشخص شده ، هر کدام زودتر اتفاق افتاد ، انجام گیرد											کیلومتر و یا زمان انجام سرویس	شرح سرویس و نگهداری
۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	۱/۵	۱۰۰۰ x کیلومتر	
۶۰	۵۴	۴۸	۴۲	۳۶	۳۰	۲۴	۱۸	۱۲	۶	۱	ماه	
R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	—		شمع ها
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	—		کمربند ایمنی (از نظر کشش و صدمه دیدن)
I	I	R	I	I	I	R	I	I	I	I		آب رادیاتور
I	—	I	—	I	—	I	—	I	—	—		شیلنگها و لوله های هوای داخل محفظه موتور (از نظر گرفتگی و صدمه دیدن)
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	—		عملکرد کلاچ
—	—	R	—	—	—	R	—	—	—	—		روغن گیربکس
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I		گیربکس (از نظر نشتی روغن)
R	—	R	—	R	—	R	—	R	—	R		روغن دیفرانسیل جلو و عقب
I	—	I	—	I	—	I	—	I	—	I		دیفرانسیل جلو و عقب (از نظر نشتی روغن)
I	—	I	—	I	—	I	—	I	—	—		روغن جعبه فرمان هیدرولیک

Ⓘ روغنکاری نمائید
 Ⓣ سفت نمائید (گشتاور مشخص)

Ⓘ بازدید (اصلاح و در صورت نیاز تعویض گردد)
 Ⓓ تعویض نمائید
 Ⓐ تنظیم نمائید

جدول سرویس های دوره ای

سرویس های دوره ای بایستی در کیلومتر معین و یا زمان مشخص شده ، هر کدام زودتر اتفاق افتاد ، انجام گیرد											کیلومتر و یا زمان انجام سرویس	شرح سرویس و نگهداری
۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	۱/۵	۱۰۰۰ x کیلومتر	
۶۰	۵۴	۴۸	۴۲	۳۶	۳۰	۲۴	۱۸	۱۲	۶	۱	ماه	
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I		سیستم جعبه فرمان هیدرولیک (از نظر نشتی)
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I		سیستم فرمان (از نظر صدمه دیدن و شل بودن اتصالات)
I	—	I	—	I	—	I	—	I	—	—		تنظیم زوایای چرخ
—	—	R	—	—	—	R	—	—	—	—		روغن ترمز
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I		سیستم ترمز (از نظر نشتی)
I	—	I	—	I	—	I	—	I	—	—		کاسه ها و لنت ترمز چرخهای عقب
I	—	I	—	I	—	I	—	I	—	—		دیسکها و لقمه ترمز های دیسکی
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I		شیلنگها و لوله های ترمز (از نظر ایمنی و صدمه دیدن)
I	—	I	—	I	—	I	—	I	—	—		قطعات سیستم تعلیق (از نظر ایمنی سائیدگی و صدمه دیدن)
T	—	T	—	T	—	T	—	T	—	T		مهره های چرخها

① روغنکاری ننمائید

② سفت ننمائید (گشتاور مشخص)

① بازدید (اصلاح و در صورت نیاز تعویض گردد)

② تعویض ننمائید

③ تنظیم ننمائید

جدول سرویس های دوره ای

سرویس های دوره ای بایستی در کیلومتر معین و یا زمان مشخص شده ، هر کدام زودتر اتفاق افتاد ، انجام گیرد											کیلومتر و یا زمان انجام سرویس	شرح سرویس و نگهداری
۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	۱/۵	۱۰۰۰ x کیلومتر	
۶۰	۵۴	۴۸	۴۲	۳۶	۳۰	۲۴	۱۸	۱۲	۶	۱	ماه	
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	—		رینگ و لاستیک ها (از نظر صدمه دیدن)
R	—	R	—	R	—	R	—	R	—	—		جابجایی لاستیک ها
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	—		باد لاستیک ها
I	—	I	—	I	—	I	—	I	—	—		غلظت الکترولیت باطری
L	—	L	—	L	—	L	—	L	—	—		گریس خورها
I	—	I	—	I	—	I	—	I	—	—		پیچ های شاسی و بدنه
I	—	—	—	I	—	—	—	I	—	—		بازدید بدنه (از نظر پوسیدگی ، خوردگی ، سوراخ شدن)

① روغنکاری نمائید
② سفت نمائید (گشتاور مشخص)

① بازدید (اصلاح و در صورت نیاز تعویض گردد)
② تعویض نمائید
③ تنظیم نمائید

جدول سرویس های دوره ای

در زمان انجام سرویس های ذیل باید مشخصات نمایندگی مجاز سایپا یدک و تاریخ انجام سرویس دوره ای درج گردد.

سرویس ۱۰/۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه	سرویس ۲۰/۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	سرویس ۳۰/۰۰۰ کیلومتر یا ۱۸ ماه	سرویس ۴۰/۰۰۰ کیلومتر یا ۲۴ ماه
تاریخ مراجعه :	تاریخ مراجعه :	تاریخ مراجعه :	تاریخ مراجعه :
کیلومتر :	کیلومتر :	کیلومتر :	کیلومتر :
امضاء و مهر نمایندگی مجاز :	امضاء و مهر نمایندگی مجاز :	امضاء و مهر نمایندگی مجاز :	امضاء و مهر نمایندگی مجاز :

جدول سرویس های دوره ای

در زمان انجام سرویس های ذیل باید مشخصات نمایندگی مجاز سایپا یدک و تاریخ انجام سرویس دوره ای درج گردد.

سرویس ۵۰/۰۰۰ کیلومتر یا ۳۰ ماه	سرویس ۶۰/۰۰۰ کیلومتر یا ۳۶ ماه	سرویس ۷۰/۰۰۰ کیلومتر یا ۴۲ ماه	سرویس ۸۰/۰۰۰ کیلومتر یا ۴۸ ماه
تاریخ مراجعه :	تاریخ مراجعه :	تاریخ مراجعه :	تاریخ مراجعه :
کیلومتر :	کیلومتر :	کیلومتر :	کیلومتر :
امضاء و مهر نمایندگی مجاز :	امضاء و مهر نمایندگی مجاز :	امضاء و مهر نمایندگی مجاز :	امضاء و مهر نمایندگی مجاز :

سرویس ۹۰/۰۰۰ کیلومتر یا ۵۴ ماه	سرویس ۱۰۰/۰۰۰ کیلومتر یا ۶۰ ماه	سرویس ۱۱۰/۰۰۰ کیلومتر یا ۶۶ ماه	سرویس ۱۲۰/۰۰۰ کیلومتر یا ۷۲ ماه
تاریخ مراجعه :	تاریخ مراجعه :	تاریخ مراجعه :	تاریخ مراجعه :
کیلومتر :	کیلومتر :	کیلومتر :	کیلومتر :
امضاء و مهر نمایندگی مجاز :	امضاء و مهر نمایندگی مجاز :	امضاء و مهر نمایندگی مجاز :	امضاء و مهر نمایندگی مجاز :

تعمیرگاه ارائه دهنده خدمات پس از فروش

ادموند اواساپیان

تلفن: ۰۲۱-۷۷۴۱۵۳۳۴

همراه: ۰۹۱۲۵۰۰۲۳۳۶

آدرس: تهران نو، ۳۰ متری نارمک، میدان امامت، پلاک ۱۳۵



سازمان خدمات پس از فروش سایپا

توجه

مشتری گرامی لطفا جهت اطلاع از آخرین تغییرات و مشاهده نسخه معتبر این دفترچه به سایت شرکت سایپا یدک پخش خدمات مشتری قسمت راهنمایی مشتری و ضوابط گارانتی مراجعه فرمایید. بدیهی است در صورت وجود اختلاف، نسخه موجود بر روی سایت قابل استناد می باشد.

تهران، کیلومتر ۱۷ جاده مخصوص کرج، نبش خیابان داروپخش تلفن: ۶۱۶۱۰ دورنگار: ۶۱۶۱۱۹۰۱ صندوق پستی: ۳۷۵۱۵-۸۳۶
امور مشتریان و امداد خودرو: ۰۹۶۵۵۰ پیامک: ۵۰۰۰۱۹۶۷۷۰ صندوق پستی امور مشتریان: ۳۷۵۱۵-۱۴۱۴
پست الکترونیک: CRM@saipacorp.com وب سایت سایپا یدک: www.saipayadak.org وب سایت سایپا: www.saipacorp.com