

فهرست

❖ ضوابط و دوره گارانتی

❖ موارد خارج از گارانتی

❖ شرایط لغو گارانتی

❖ وظایف مالک خودرو

❖ ضرورت انجام سرویسهای دوره ای

❖ شرایط نگهداری خودروهای هیبریدی و دیزلی

❖ توصیه های نگهداری و ایمنی خودرو

❖ اطلاعات کلی برای مالکان تویوتا

در این دفترچه سابقه ای ارزشمند از مراقبت های منظم ثبت می گردد که شما هر زمان می توانید از آن، برای استفاده از مزایای گارانتی بهره مند شوید و همچنین این امر می تواند در اطمینان خریداران بعدی خودروی شما موثر باشد.

تعمیرات گارانتی در واقع امتیازی جهت حفظ دارائی مشتری به شمار می رود، بدین معنی که از این طریق مشکلاتی که تحت پوشش گارانتی قرار می گیرد، پرداخت هزینه رفع می گردد.

لطفاً در نگهداری دفترچه به منظور درج سوابق سرویس خودرو دقت گردد. در صورت فروش خودرو قبل از انقضای دوره گارانتی، این دفترچه را به منظور اطلاع خریداری بعدی از حقوق خود و شرایط گارانتی، به ایشان تسلیم فرمایید. بدیهی است عدم اطلاع خریدار از شرایط گارانتی و یا نحوه استفاده از خودرو، هر گونه حقی را از ایشان سلب خواهد نمود.

ضوابط و دوره گارانتی

از زمان تحویل وسیله نقلیه به طور دقیق (از تاریخ صدور سند بنام اولین مالک)، خودرو به مدت ۳ سال و یا ۶۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا رسد) طبق ضوابط مندرج در این دفترچه دارای گارانتی می باشد. شرکت تویوتای ژاپن تعهد می نماید، در صورت بروز مشکل و یا عیبی که به نحوه ساخت ضعیف و یا عملکرد قطعه فابریک کارخانه مربوط باشد (در شرایط استفاده معمولی)، تعمیر یا تعویض قطعات معیوب را به صورت رایگان انجام دهد. لازم به ذکر است که ضمانت کارخانه یا گارانتی در مورد کیفیت و عملکرد محصول در یک مدت مشخص و شرایط خاص می باشد. (به غیر از موارد خارج از گارانتی) معیار دوره گارانتی برای خودروهای تویوتا، از نظر زمانی یا از نظر کیلومتر کارکرد، مطابق با مندرجات صفحه یک (هر کدام زودتر فرا رسد) می باشد. قابل ذکر است که شرایط گارانتی قابل انتقال به مالک بعدی خودرو می باشد.

رنگ

گارانتی رنگ به مدت ۳ سال می باشد. گارانتی رنگ زمانی قابل استفاده خواهد بود که خودروی شما همواره در شرایطی مطابق با شرایط استاندارد و مطلوب نگهداری شود.

دستگاه پخش

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

گاز کولر

شارژ گاز کولر به شرط عدم تصادفات و تغییراتی که منجر به تعمیر و تعویض قطعات سیستم کولر خودرو گردد، شامل گارانتی خواهد شد.

کیسه هوا

عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا مشمول دوران تعهد نیز می باشد.

خدمات / قطعات

ضمانت تعمیرات به مدت ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر می باشد و ضمانت قطعات ۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا رسد) به شرطی که قطعه در یکی از عاملیت های مجاز نصب شده باشد تحت پوشش گارانتی قرار خواهد داشت.

کاربرد گارانتی

گارانتی تنها در ایران و در نمایندگی های مجاز و مورد تایید این شرکت ، معتبر است.

موارد خارج از گارانتی

- تعمیرات و یا تنظیمات معیبه که بر اثر استفاده نادرست ایجاد شده باشد به عنوان مثال: شرکت در مسابقات رانندگی، حمل بار بیش از حد ظرفیت، بی توجهی، تعویض و دستکاری، تعمیر و یا تنظیم مناسب، تصادف، نصب و استفاده از موارد و قطعات اضافی و تغییر سایز استاندارد قطعات شامل گارانتی نمی گردد.
- تصادف شدید و یا واژگون شدن خودرو که موجب معیوب شدن یکی از اجزاء اصلی خودرو از قبیل موتور، گیربکس و زیربندی گردد، منجر به لغو گارانتی قطعات معیوب و مرتبط خودرو خواهد شد.
- فرسایش سطح بدنه و یا صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیرپاشی شده و برخورد سنگ ریزه ها و ایجاد خراشیدگی در رنگ بدنه، شامل گارانتی نمی گردد.
- صدمات ناشی از عوامل محیطی مانند رانندگی در سواحل شنی، جاده های نمکی، تگرگ، توفان، گردباد، سیل، صاعقه و دیگر حوادث طبیعی شامل گارانتی نمی گردد.
- صدمات ناشی از اثرات تابش خورشید، باران اسیدی، پاشش مواد شیمیایی مانند گازوئیل و بنزین، شهید گیاهان و یا فضولات پرندگان و آثار حشرات مرده شامل گارانتی نمی باشد.
- عیوب احتمالی ناشی از باطری به باطری کردن خودرو خارج از عاملیت های مجاز شامل گارانتی نخواهد شد.
- عیوبی که به دلیل استفاده از بنزین با کیفیت پایین به وجود آمده باشد تحت پوشش گارانتی واقع نمی گردند. همچنین استفاده از مکمل های بنزین استاندارد مجاز می باشد. در صورت استفاده از مکمل های متفرقه، آسیب قطعات مرتبط مشمول گارانتی نمی باشد.
- عیوبی که در اثر تغییر سایز لاستیک و استفاده از لاستیک و رینگ غیر استاندارد ایجاد شده باشد تحت پوشش گارانتی واقع نمی گردند.

- ایرادات ناشی از ریزش آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر رادیو پخش و ECU تحت پوشش گارانتی واقع نمی گردند.
- خسارت ناشی از قرار گرفتن خودرو در میدان های قوی الکترومغناطیسی و ... (کنار پستها و زیر دکل های فشار قوی انتقال نیرو)
- زنگ زدگی و تخریب و عملکرد نامناسب قطعات داخل موتور و همچنین رادیاتور به دلیل استفاده از آب های املاح دار که رسوبات آنها موجب بروز ایراد می گردد.
- نگهداری نادرست و یا استفاده از سوخت نامناسب (مانند استفاده از بنزین معمولی در خودروهای توربوشارژ و یا وجود مواد اضافی در سوخت مانند آب و ...) و یا روغن، مایعات و روانکارهای غیر استاندارد (که مورد تایید این شرکت نمی باشد) و باعث آسیب رساندن به اجزای خودرو می شود و همچنین انجام سرویس های دوره ای خارج از عاملیت های مجاز منجر به لغو گارانتی قطعات و مجموعه های مرتبط می گردد.
- هر نوع فرسودگی معمولی که در اثر مرور زمان و استهلاک عادی ممکن است پیش آید همانند فرسایش در صندلی ها، غریبک فرمان، دسته دنده و همچنین خرابی و زنگ زدگی قطعات در اثر ایجاد خراش در سطوح رنگ شده یا آبکاری شده، شامل گارانتی نخواهد شد. خرابی قطعات زیربندی ناشی از ضربه زیر خودرو و افتادن در دست اندازهای شدید و رانندگی در جاده های ناهموار تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرد.
- هزینه های مالی جانبی از قبیل مخارج هتل؛ تلفن و ... مشمول گارانتی نمی گردد.

شرایط لغو گارانتی خودرو

1. عدم انجام سرویسهای ادواری در موعد و کیلومتر مقرر مندرج در دفترچه گارانتی
2. انجام سرویس های دوره ای و تعمیرات خارج از عاملیت های مجاز شرکت منجر به لغو قطعات و مجموعه های مرتبط می گردد.
3. هرگونه دستکاری در سیستم های متعدد خودرو از جمله سیستم های الکترونیکی، کیلومتر شمار، موتور، گیربکس و ...
4. نصب هرگونه قطعه، آپشن و یا متعلقات اضافی که توسط شرکت تامین نشده باشد و یا خارج از عاملیت های این شرکت انجام شده باشد منجر به خارج شدن قطعات و اجزا مرتبط از پوشش گارانتی خواهد شد.
5. در صورت فرو رفتن خودرو در آب و ایجاد نواقص ناشی از این امر و همچنین آتش سوزی خودرو از پوشش گارانتی خارج خواهد شد.
6. در صورتی که پلاک شناسایی هویت خودرو تغییر، ناخوانا و یا مفقود شده باشد.
7. در صورت تغییر در کاربری تعریف شده توسط سازنده خودرو و تبدیل آن به خودرو مسابقه، کار و غیره

لیست قطعات خارج از گارانتی

از جمله موارد قطعات و موارد مصرفی و استهلاکی به شرح ذیل می باشد و فقط در صورتی که عیب بوجود آمده ناشی از کیفیت قطعه باشد مشمول تضمین می گردد. محدوده ضمانت در هر بند مشخص شده است.

- صفحه کلاچ و باطری خودرو (نصف دوره ضمانت)
- لنت ترمز، شمع موتور، لامپ ها، تسمه ها و تیغه برف پاک کن (10000 کیلومتر)
- کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن (18 ماه یا 30 هزار کیلومتر)
- تایر (معادل با دوره ضمانت)

تبصره 1: باطری در صورت عدم توقف بیش از حد خودرو و عدم تخلیه باطری به علت عوامل بیرونی و سولفاته شدن، در شرایط خاص طبق نظر کارشناس مشمول گارانتی می گردد.

تبصره 2: در صورتی که تداوم رانندگی با موتور معیوب صورت پذیرد (مثلاً موتوری که دچار روغن سوزی گردیده یا استفاده از سوخت با کیفیت پایین و محلولهای غیر مجاز) تاثیر مستقیم بر روی عملکرد خودرو خواهد داشت که در این شرایط هرگونه آسیب احتمالی به قطعات خودرو تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرد.

تبصره 3: شیشه در صورت شکستن در اثر برخورد جسم خارجی و یا تغییر دمای ناگهانی در اثر عوامل خارجی شامل گارانتی نمی باشد.

تبصره 4: قطعات جلوبندی خودرو از جمله (بوش طبق، سیبک، گردگیرها و ...) در صورت خرابی ناشی از ضربه و یا افتادن در دست اندازهای شدید و رانندگی در جاده های ناهموار تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرد.

تبصره 3: استهلاک نرمال لاستیک و همچنین آسیب دیدن لاستیک به علت حرکت با فشار باد پایین (خارج از محدوده استاندارد) ، برخورد با جسم خارجی و ... شامل گارانتی نمی باشد .

تحویل قطعات داغی (قطعات باز شده از روی خودرو) در دوره گارانتی

داغی کلیه قطعاتی که در زمان گارانتی و به حساب گارانتی تعویض می گردند متعلق به این شرکت بوده و به مشتری تحویل نمی گردد.

وظایف مالک خودرو:

مراجعه به عاملیت های مجاز

مشتری موظف است جهت دریافت خدمات منحصراً به یکی از عاملیت های مجاز **شرکت ره نیاز ایستا** در سراسر کشور مراجعه نماید.

نگهداری صحیح خودرو

توصیه می گردد کلیه فاکتورها و اسناد مربوط به تعمیرات انجام شده بر روی خودرو را تا پایان دوره گارانتی نزد خود نگهدارید.

در صورت گذشت **شش ماه** از تحویل خودرو و یا از زمان انجام آخرین سرویس دوره ای و عدم استفاده از خودرو در طی مدت مذکور، جهت تعویض روغن و فیلتر به یکی از عاملیت های مجاز مراجعه نمایید.

توصیه می گردد از شستشوی داخل موتور و اطلاق و کف خودرو اجتناب نمایید.

در صورت استفاده از خودرو در شرایط سخت نسبت به انجام سرویس در فواصل کوتاه اقدام نمایید.

شرایط سخت شامل موارد زیر می باشد.

• رانندگی در مناطق پر گرد و غبار و یا در مناطقی که خودرو در معرض جاده های شوره زار قرار داشته باشد.

• رانندگی در جاده های ناهموار، جاده های زیر آب رفته یا مناطق کوهستانی (مسافت زیر 8 کیلومتر در دمای زیر صفر)

• در جا کار کردن موتور به مدت طولانی یا پیمودن مسافتی کوتاه در هوای سرد

• بدون استفاده ماندن خودرو یا حرکت با سرعت کم به مدت طولانی و در مسافت های زیاد

• ترمزهای ناگهانی و پشت سرد هم

• بکسل کردن وسیله نقلیه دیگر

• استفاده به عنوان تاکسی یا ماشین کرایه

• گذراندن بیش از 50% زمان کارکرد در ترافیک سنگین شهری

• رانندگی با بار زیاد

• رانندگی با سرعت زیاد بیشتر از 5 ساعت در روز

ضرورت انجام سرویس های دوره ای:

سرویس های دوره ای خودرو شما را بیمه و عمر مفید خودرو را بالا می برد.

برای اینکه خودرو شما در بهترین شرایط رانندگی باقی بماند، بازدید و سرویس های دوره ای برای خودرو الزامی می باشد.

انجام به موقع سرویس های دوره ای برای حفظ سلامت خودرو ، افزایش عمر مفید آن و جلوگیری از بروز مشکلات جدی ضروری است.

زمان بندی سرویس ها نتیجه سالها تجربه و تست بر روی خودروهای تویوتا می باشد و بیانگر مفیدترین و کم هزینه ترین نحوه نگهداری از خودرو شما است.

خودروهای بنزینی : (تنفس طبیعی)

انجام به موقع سرویس دوره ای در هر 5,000 کیلومتر یا هر شش ماه (هر کدام زودتر فرا برسد) جهت حفظ سلامت خودرو ضروری می باشد.

خودروهای هیبریدی و دیزلی و توربو شارژ

جهت خودروهای هیبریدی و دیزلی و توربو شارژ انجام سرویس های دوره ای هر 5000 یا هر 6 ماه (هر کدام زودتر فرا برسد) الزامی است.

توجه 1: لازم به ذکر است ایراداتی که ناشی از عدم انجام سرویس های دوره ای باشد شامل گارانتی نمی باشد.

توجه 2: از آنجایی که در سرویس 40,000 و مضارب آن تعویض روغن گیربکس، روغن ترمز، روغن دیفرانسیل، صافی بنزین و ... صورت می پذیرد، این سرویس ها کامل تر و نسبت به دیگر سرویس های ادواری از اهمیت ویژه تری برخوردار می باشند.

انجام تعمیرات و سرویس ها جهت پایداری گارانتی، در عاملیت های مجاز الزامی بوده و در صورت ارائه خدمات خارج از عاملیت های مجاز و توسط افراد غیر مجاز، هزینه تعمیرات انجام شده تحت پوشش گارانتی نبوده قطعات مرتبط از پوشش گارانتی خارج خواهد شد.

هزینه های سرویس های دوره ای

هزینه سرویس های دوره ای تا پایان دوره گارانتی اعم از اجرت و قطعات بر عهده مشتری می باشد.

شرایط نگهداری خودروهای هیبریدی و توربو

ضمن رعایت کلیه موارد ذکر شده ، رعایت نکات ذیل نیز حائز اهمیت است.

توجه 1: حداکثر زمان خواب خودروهای هیبریدی 1 ماه می باشد.

توجه 2: مسدود نمودن مسیر هوای ورودی فن خنک کننده باطری ولتاژ بالای داخل کابین، باعث آسیب دیدن باطری خواهد شد.

توجه 3: ویسکوزیته روغن برای خودروهای هیبرید و توربو W200 می باشد.

در صورت عدم رعایت شرایط نگهداری صحیح خودرو و عدم توجه به مورد فوق الذکر تبعات و هزینه های عیب و ایراد ایجاد شده احتمالی در باطری ولتاژ بالا، به عهده مالک می باشد.

توجه 4: رانندگی و یا استفاده از تهویه مطبوع خودرو در شرایطی که چراغ هشدار بنزین روشن باشد موجب کاهش ولتاژ باتری هیبرید شده و این امر شامل گارانتی نمیگردد.

توجه 5: توقف خودرو (خودرو خاموش) به مدت طولانی در معرض هوایی گرم (بیش از 40 درجه سانتی گراد) باعث غیر فعال شدن بعضی از آپشن های خودرو و کاهش ولتاژ باتری 12 ولت و باتری هیبرید خودرو خواهد شد و این امر شامل گارانتی نمی گردد.

توصیه های نگهداری و ایمنی خودرو

1. در صورتی که خودرو به هر دلیلی مورد استفاده قرار نمی گیرد، ضروری است هر سه روز حداقل به مدت چند دقیقه خودرو را روشن و با آن حرکت نمایید. این عمل موجب جلوگیری از تخلیه کامل باطری می گردد. لذا تاکید می گردد تنها در جا کار نمودن خودرو جهت شارژ باطری کافی نمی باشد.
2. تنظیم فشار باد لاستیک بطور مرتب موجب جلوگیری از فرسایش زود هنگام لاستیکها و کاهش مصرف سوخت می گردد.
3. رعایت احتیاط در عبور از دست اندازها موجب افزایش عمر و دوام قطعات جلوبندی و کمک فنرها می گردد.
4. کنترل سطح آب داخل رادیاتور و روغن موتور در زمان خنک بودن موجب حصول اطمینان از عدم بروز عیوب احتمالی خواهد شد.
5. از تنظیم بودن نور چراغهای جلو به هنگام رانندگی در شب به منظور رویت موانع در دست اندازهای موجود در جاده و عکس العمل سریع در برابر موانع احتمالی، اطمینان حاصل نمایید.
6. هنگام پارک خودرو مراقب باشید که چرخهای جلو و عقب خودرو با موانع و یا جداول کنار خیابان برخورد نکنند. در صورت شدید بودن برخورد، احتمال تاب برداشتن رینگ چرخها زیاد است.
7. از به حرکت درآوردن خودرو با شتاب اولیه بسیار بالا (TAKE OFF) که باعث صدمه زدن به قطعاتی مانند کلاچ، موتور، گیربکس، پلوس و ... می گردد، خودداری کنید.

8. برای روشن کردن خودرو اقدام به هل دادن خودرو ننمایید. همچنین توصیه می‌گردد از باطری به باطری کردن خودرو بدون مشاوره با دفتر فنی یا عاملیت های مجاز اجتناب نمایید.
9. فشار آب در کارواش باعث آسیب دیدن دوربین ها و رنگ رینگ ها خواهد شد
10. به هنگام استفاده از کارواش اتوماتیک آینه های جانبی می بایست در وضعیت تاشدگی قرار داشته باشند.
11. ضربه خارجی باعث آسیب دیدن موتور برقی آینه های جانبی خواهد شد.

پیشگیری از فرسودگی خودرو

مهمترین اصل جهت جلوگیری از فرسودگی خودرو و نگهداری بهتر آن، انجام امور ذیل می باشد:

- خودرو را با استفاده از آب سرد و مایع مخصوص شستشوی خودرو بشوئید
- در صورت جمع شدن هر گونه شیئی خارجی مانند قیر یا رسوبات نسبت به رفع و شستشوی آنها در اولین فرصت اقدام نمائید.
- از شستشوی خودرو زیر تابش نور مستقیم آفتاب خودداری نمایید. متناسب با شرایط محیطی نحوه نگهداری از خودرو می بایست تغییر نماید.
- در صورتی که در جاده هایی نزدیک به دریا و یا شرایط پر گرد و غبار از خودرو استفاده می نمائید، حتی الامکان یک بار در ماه پوششهای زیر خودرو را با آب بشوئید.
- از تمیز بودن منافذ موجود در لبه های پائینی درب ها و رکاب ها اطمینان حاصل نمائید.
- در صورت مشاهده هر گونه سنگ خوردگی یا خراش در سطح رنگ خودرو نسبت به برطرف کردن آن اقدام نمایید.
- در صورت استفاده از خودرو جهت حمل محموله های خاص مانند مواد شیمیایی، کودهای شیمیایی، نمک و ... از بسته بندی های مناسب استفاده نمائید.
- در صورتی که رنگ بدنه خودرو به علت تصادف یا دلایل مشابه، صدمه دیده باشد جهت تعمیر و رفع صدمات در اولین فرصت ممکن اقدام نمایید. هزینه چنین تعمیراتی به عهده مالک خودرو میباشد.

اطلاعات کلی برای مالکان تویوتا:

مالکان محترم تویوتا می بایست جهت انجام کلیه سرویسهای ادواری و تعمیرات به منظور بهره مندی و حفظ مزایای گارانتی فقط به عاملیت های مجاز این شرکت مراجعه نمایند.

جهت اطلاع از لیست عاملیت های مجاز به سایت ذیل مراجعه نمایید.

[/https://rahniazservice.com](https://rahniazservice.com)

مشتریان محترم می توانند جهت تعیین وقت پذیرش سرویس های ادواری و تعمیرات گارانتی با تلفن خدمات پس از فروش نمایندگی های شرکت در استان مربوطه تماس حاصل نمایند.

رضایت مشتری:

تویوتا همواره به لحاظ طراحی و کیفیت محصول، نحوه کار آن و همچنین رضایت مشتریان بر خود می بالد. کلیه عاملیت های تویوتا در سراسر کشور از ابزار و تجهیزات و همچنین آموزش های مورد نیاز جهت ارائه خدمات به شما مشتری عزیز بهره مند می باشند.

اطلاعات مورد نیاز:

هنگام وقوع مشکل نکات ذیل را رعایت فرمائید:

قدم اول: با عاملیت مجاز شرکت ره نیاز ایستا گفتگو نمایید

این مسیر کوتاه ترین راه برای رفع مشکلات خودروی شما می باشد.

عاملیت های مجاز شرکت ره نیاز ایستا در کشور، مسئول ارائه خدمات و تعمیرات مورد نیاز شما می باشد. ابتدا با مدیر فنی عاملیت مجاز و یا مسئول رسیدگی به امور مشتریان صحبت نموده و شرایط ایجاد عیب را به صورت کامل برای ایشان توضیح دهید، اگر احساس نمودید که عیب خودروی شما هنوز رفع نگردیده است، مشکل را با مالک عاملیت مجاز که بیشتر از همه علاقمند به جلب رضایت مشتری و حمایت شما می باشد، در میان گذارید. اگر عاملیت تویوتا قادر به رفع عیب خودروی شما نباشد به مرحله دوم مراجعه نمایید

قدم دوم: تماس با دفتر مرکزی

چنانچه عاملیت مجاز برای پذیرش مسئولیت گارانتی در دسترس نبود، لطفاً با واحد فنی (بخش گارانتی) مستقر در دفتر مرکزی تماس گرفته شود.

خدمات قبل از تحویل

جهت اطمینان رضایت شما از ظاهر و عملکرد خودروی تحویلی، عاملیت های شرکت ره نیاز ایستا موظف به انجام خدمات تعیین شده توسط این شرکت، از قبیل شستشو، بازدید، تست کامل خودرو قبل از تحویل به شما می باشد. هدف از انجام این خدمات حصول اطمینان کامل از سالم بودن خودرو، بعد از حمل و نقل و تحویل آن در بهترین شرایط به شما مشتری عزیز می باشد.