

بخشنامه  
(Service Bulletin)  
واحد گارانتی شرکت آرین پارس توربو



کد مدرک: F-۲۰-۱۸/۰۰

تاریخ بازنگری مدرک: ۹۶/۱۰/۱۴

شماره صفحه: ۱ از ۱۶

مرجع: آرین پارس توربو

هدف: دستورالعمل گارانتی	شماره اطلاعیه: LSB0102 - R1
موضوع: دستورالعمل گارانتی	تاریخ صدور: ۱۴۰۲/۰۲/۱۷
گروه: گارانتی	مدل: خودروی لاماری ایما

فهرست تغییرات اعمال شده در سند

ردیف	شماره بازنگری	شرح تغییر	صفحه تغییر یافته	تاریخ اعمال تغییر
۱				
۲				
۳				
۴				
۵				

تهیه کننده:  
نسیم حیدری

رئیس خدمات پس از فروش:  
سیامک مهداوی

مدیر خدمات پس از فروش:  
وحید قاسمی شیران

بخشنامه  
(Service Bulletin)  
واحد گارانتی شرکت آرین پارس توربو



کد مدرک : F-۲۰-۱۸/۰۰

تاریخ بازنگری مدرک : ۹۶/۱۰/۱۴

شماره صفحه : ۲ از ۱۶

مرجع : آرین پارس توربو

فهرست

۱. هدف..... ۳
۲. دامنه کاربرد..... ۳
۳. تعاریف..... ۳
۴. مسئولیت ها و اختیارات..... ۳
۵. روش اجرا..... ۴
- ۱-۵. مراجعه و پذیرش مشتری..... ۴
- ۲-۵. مراحل انجام خدمات گارانتی..... ۵
- ۳-۵. نگهداری قطعات گارانتی در انبار داغی..... ۹
- ۴-۵. سیستم تن بین (10 Bin)..... ۱۱
- ۵-۵. بایگانی اسناد گارانتی..... ۱۲
- ۵-۶. پرداخت هزینه های گارانتی به نمایندگی..... ۱۳
- ۵-۷. مهلت ارسال کلیم گارانتی..... ۱۴
۶. ثبت و کنترل سوابق..... ۱۶
۷. مستندات مرتبط..... ۱۶
۸. دریافت کنندگان..... ۱۶
۹. پیوستها..... ۱۶

مدیر خدمات پس از فروش :

وحید قاسمی شیران

رئیس خدمات پس از فروش :

سیامک مهداوی

تهیه کننده :

نسیم حیدری

بخشنامه  
(Service Bulletin)

واحد گارانتی شرکت آرین پارس توربو



L A M A R I



کد مدرک : F-۲۰-۱۸/۰۰

تاریخ بازنگری مدرک: ۹۶/۱۰/۱۴

شماره صفحه: ۳ از ۱۶

مرجع: آرین پارس توربو

۱. هدف

هدف از تهیه این دستورالعمل تعیین وظایف و اختیارات نمایندگی های مجاز در خصوص خدمات گارانتی خودرو های تولیدی شرکت آرین پارس موتور و رسیدگی و پیگیریهای مورد نیاز در ارتباط با اجرای صحیح مراحل کاری خدمات گارانتی می باشد.

۲. دامنه کاربرد

شامل کلیه شرکتهای خودرو سواری شرکت آرین پارس موتور می باشد.

۳. تعاریف

- **تاریخ شروع گارانتی:** ملاک تاریخ تایپ شده در کارت گارانتی یا مندرج در نرم افزار می باشد که برابر با تاریخ تحویل خودرو به مشتری می باشد و هریک از بخش های باقیمانده گارانتی به طور کامل قابل انتقال به مالکین بعدی خواهد بود.
- **قطعات داغی:** به قطعاتی گفته می شود که مشمول گارانتی بوده و به علت نقص فنی توسط نمایندگی مجاز تعویض می گردد.
- **مجوز قبل تعمیر (PWA):** به معنای اخذ مجوز نمایندگی از شرکت آرین پارس توربو قبل از انجام خدمات گارانتی می باشد.
- **کلیم گارانتی:** ادعاینامه نمایندگی مجاز مبنی بر انجام تعمیرات گارانتی که از طرف نمایندگی برای شرکت آرین پارس توربو صادر می شود و حاوی اطلاعات لازم در مورد خودرو و خدمات گارانتی ارائه شده است.

۴. مسئولیت ها و اختیارات

- مسئولیت ارائه خدمات گارانتی با شرایط مطلوب و تعریف شده شرکت آرین پارس توربو، تکمیل و ارسال مجوز قبل از تعمیر گارانتی (PWA)، تامین قطعات اصلی و جمع آوری و حفظ و نگهداری قطعات داغی و مدارک و مستندات ارائه خدمت گارانتی و نهایتا ارسال کلیم به شرکت بر عهده نمایندگی مجاز می باشد.
- مسئولیت بررسی درخواست مجوز پیش از تعمیر و صدور آن با واحد فنی- مهندسی شرکت می باشد.
- مسئولیت بررسی و تائید کلیم های گارانتی، ارسال دستور پرداخت یا کسر از حساب نمایندگی مجاز به واحد مالی و بازدید دوره ای از قطعات داغی و مستندات گارانتی در محل نمایندگی مجاز بر عهده واحد گارانتی می باشد.

مدیر خدمات پس از فروش :

وحید قاسمی شیران

رئیس خدمات پس از فروش :

سیامک مهداوی

تهیه کننده :

نسیم حیدری

بخشنامه  
(Service Bulletin)

واحد گارانتی شرکت آرین پارس توربو



L A M A R I



آرین موتور  
ARIAN MOTOR

کد مدرک : F-۲۰-۱۸/۰۰

تاریخ بازنگری مدرک: ۹۶/۱۰/۱۴

شماره صفحه: ۴ از ۱۶

مرجع: آرین پارس توربو

۵-روش اجرا

۵-۱-مراجعه و پذیرش مشتری

به هنگام مراجعه مشتری جهت دریافت خدمات گارانتی، نمایندگی مجاز می بایست موارد زیر را انجام دهد:

الف) پذیرش خودرو و ثبت اظهارات مشتری در مورد معایب خودرو مطابق دستورالعمل پذیرش تا ترخیص

تذکر: نمایندگی های مجاز موظفند از هرگونه تغییر و دستکاری در سیستم های الکتریکی و مکانیکی خودرو ها خودداری نمایند و در صورت

مشاهده هر گونه آثار دستکاری در خودرو، مورد را سریعاً و بصورت مکتوب به شرکت آرین پارس توربو اطلاع دهند.

• در ثبت آیتمهای پذیرش خودرو، نمایندگی مجاز میبایست دقت لازم را اعمال نماید و هرگونه اشتباه در ثبت دقیق کیلومتر شمار، شماره

شاسی، پلاک خودرو و اطلاعات مشتری به مسئولیت نمایندگی مجاز بوده و نمایندگی در صورت هرگونه خطا مسئول پاسخگویی است و با

تشخیص شرکت خسارات احتمالی از حساب نمایندگی مجاز کسر خواهد گردید.

• مسئولیت هرگونه مغایرت کیلومتر در اثر سهل انگاری نمایندگی مجاز در ارسال سوابق، به عهده نمایندگی مجاز بوده و مطابق بخشنامه های

ارسالی با نمایندگی مجاز رفتار خواهد شد.

در صورتی که خودروی مراجعه کننده دارای فراخوان باشد، نمایندگی، موظف به انجام آن با هماهنگی واحد فنی-مهندسی می باشد و در صورت عدم توجه به

انجام آن، نمایندگی مشمول دستورالعمل تنبیه و تشویق شده و در صورت بروز حادثه برای خودروی موردنظر مسئولیت کلیه عواقب ناشی از عدم انجام فراخوان،

بر عهده نمایندگی مجاز می باشد.

ب) دریافت کارت گارانتی از مشتری یا کنترل نرم افزاری خودرو به لحاظ شمول گارانتی توسط مسئول پذیرش و تطابق با مشخصات حک شده بر

روی خودرو جهت کنترل و اطمینان از ثبت صحیح پذیرش

ج) بررسی دارا بودن شرایط استفاده از گارانتی (پیوست ۱) پس از کنترل تاریخ شروع گارانتی (تاریخ تایپ شده در کارت گارانتی یا مندرج در نرم

افزار) و کیلومتر کارکرد خودرو

د) حصول اطمینان از عدم برقراری شرایط لغو گارانتی (براساس موارد مطرح شده در پیوست ۱)

ه) بررسی سوابق تعمیراتی خودرو به جهت اطمینان از اجرای منظم سرویس های دوره ای

مدیر خدمات پس از فروش :

وحید قاسمی شیران

رئیس خدمات پس از فروش :

سیامک مهداوی

تهیه کننده :

نسیم حیدری

بخشنامه  
(Service Bulletin)

واحد گارانتی شرکت آرین پارس توربو



L A M A R I



کد مدرک : F-۲۰-۱۸/۰۰

تاریخ بازنگری مدرک : ۹۶/۱۰/۱۴

شماره صفحه : ۵ از ۱۶

مرجع : آرین پارس توربو

تعهد نامه جهت انجام منظم سرویس های دوره ای مطابق با رویه استاندارد شرکت آرین پارس توربو: مطابق با زمان بندی یا پیمایش مشخص شده در کتابچه گارانتی، انجام به موقع سرویس های دوره ای خودرو جهت بهره مند شدن از شرایط گارانتی لازم و اجباری می باشد. لازم به ذکر است در صورتی که نمایندگان با خودرویی مواجه شدند که هریک از سرویس های دوره ای را انجام نداده بود؛ میبایست در ابتدا از واحد فنی-مهندسی در خصوص وضعیت ابطال و یا ابقا گارانتی خودرو استعلام نموده که در این شرایط اگر نیاز به اخذ تعهد مالک خودرو بود از طرف واحد فنی-مهندسی به نمایندگی ابلاغ خواهد شد بنابراین در موارد خاص مطابق با نظر شرکت آرین پارس توربو پس از اخذ تعهد از مالک خودرو گارانتی به صورت مشروط برقرار خواهد ماند که در این صورت ضرورت دارد تا تصویر مستندات اخذ تعهد توسط نمایندگی در نرم افزار ضمیمه شده یا از طریق ایمیل به واحد فنی-مهندسی ارسال شود.

لازم به ذکر است دریافت تعهد فقط یک بار قابلیت اجرا دارد.

پس از بررسی امکان ارائه خدمات گارانتی، نمایندگی مجاز می بایست مجوزهای لازم در خصوص انجام خدمات گارانتی برای مشتری را از واحد فنی-مهندسی اخذ کند. انواع خدمات گارانتی مورد درخواست به شرح زیر می باشد:

- **نرمال:** خدمات گارانتی را شامل می شود که با درخواست مشتری و تحت پوشش شرایط گارانتی صورت می گیرد.
- **فراخوان:** در صورت نیاز به بازرسی، تعویض و یا تعمیراتی که مطابق قوانین کشور، خواست شرکت مادر یا آرین پارس توربو الزام شده باشد.
- **عدم مراجعه مالک خودرو مشمول فراخوان به نمایندگیهای مجاز پس از اعلام فراخوان از سوی شرکت، موجب خروج قطعات و مجموعه های مرتبط در فراخوان از شرایط گارانتی و سلب مسئولیت از شرکت میگردد.**
- **کمپین:** مواردی از قبیل تعمیر، بازدید و یا تعویض قطعه است که به درخواست شرکت مادر یا آرین پارس توربو انجام شود و بیشتر جنبه سرویس و خدمات دهی دارد.
- **حسن نیت (goodwill):** به مشتریانی تعلق می گیرد که همه سرویسهای دوره ای خود را انجام داده باشند و با وجود خروج خودرو از شرایط گارانتی، شرکت تصمیم به ارائه خدمات مربوطه تحت پوشش گارانتی به آنان را داشته باشد. خروج خودرو از شرایط گارانتی باید در محدوده کوتاهی از زمان و کیلومتر مجاز باشد.
- **گارانتی قطعه:** کلیه قطعات اصلی که از شرکت خریداری گردیده، از تاریخ تعویض قطعه به مدت معین شده در کتابچه گارانتی، مشمول گارانتی می باشند. (گارانتی قطعات تعویض شده بر عهده شرکت آرین پارس توربو بوده و در تمامی شبکه نمایندگی های مجاز اجرایی میبایشد).
- **تبصره:** در صورت تعمیر موتور، گیربکس، جعبه فرمان و کمپرسور کولر استفاده از مواد مصرفی (نظیر: روغن، واسکازین، روغن هیدرولیک و شارژ گاز کولر) شامل گارانتی می باشد.

تهیه کننده:

نسیم حیدری

رئیس خدمات پس از فروش:

سیامک مهداوی

مدیر خدمات پس از فروش:

وحید قاسمی شیران

کد مدرک : F-۲۰-۱۸/۰۰	<b>بخشنامه</b> <b>(Service Bulletin)</b> واحد گارانتی شرکت آرین پارس توربو	 L A M A R I	 آرین موتور ARIAN MOTOR
تاریخ بازنگری مدرک: ۹۶/۱۰/۱۴			
شماره صفحه: ۶ از ۱۶			
مرجع: آرین پارس توربو			




- گارانتی خدمات: کلیه خدمات ارائه شده در نمایندگی مجاز شرکت آرین پارس توربو، از تاریخ خدمت ارائه شده به مدت معین شده در کتابچه گارانتی، شامل گارانتی می باشد. (گارانتی خدمات انجام شده بر عهده نمایندگی مجاز می باشد. در صورتیکه خودروی برگشتی زودتر از ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر در نمایندگی غیر از نمایندگی مجاز اولیه پذیرش شود؛ هزینه خدمات از نمایندگی اولیه کسر شده و به حساب نمایندگی که کار برگشتی را انجام داده است؛ منتقل میگردد).
- در این خصوص نمایندگی خدمت دهنده میبایست ایمیلی مبنی بر توضیح کاربرگشتی به واحد گارانتی ارسال نماید تا پس از بررسی، هزینه خدمات به حساب آن نمایندگی کارسازی شود.
- در مواردی که نمایندگی مجاز در تشخیص گارانتی و غیر گارانتی بودن تعمیرات یا تعویض قطعات برخی خودروها دچار تردید بوده و نمی‌توانند تصمیم قطعی و لازم را اتخاذ نمایند؛ لازم است حتماً با واحد فنی - مهندسی هماهنگی و هم فکری کنند.

#### ۵-۲- مراحل انجام خدمات گارانتی

پس از تعیین نوع گارانتی، در خصوص موارد نرمال، مشتریان وفادار، قطعه و خدمات ضروری است رفع ایراد خودرو بر اساس سه مرحله زیر انجام گردد. در سایر موارد گارانتی، نیازی به اخذ مجوز قبل از تعمیر نمی باشد.

#### الف) مجوز قبل از تعمیر

- نمایندگی مجاز موظف است قبل از انجام هر گونه خدمات گارانتی نرمال مجوز لازم را از واحد فنی-مهندسی اخذ نماید. طریقه اخذ مجوز بستگی به سیاستهای شرکت دارد و در صورت نیاز به اخذ مجوز، مطابق رویه های موجود در نرم افزار اقدام خواهد شد.
- در مواردی که به تشخیص شرکت آرین پارس توربو نیاز به ارسال عکس یا فیلم از عیب باشد؛ لازم است نمایندگی مجاز قبل و بعد از باز کردن قطعه مذکور نسبت به این امر اقدام و اطلاعات مذکور را با استفاده از ایمیل (نمونه ایمیل مشخص با فرمت ثابت برای نمایندگی مجاز ارسال شده است.) به واحد فنی-مهندسی ارسال نماید. ضمناً در مواردی که نیاز به ارسال قطعه باشد؛ نمایندگی مجاز موظف است اقدامات لازم جهت ارسال قطعه را مبذول نماید.
  - در مواردی که جهت رفع عیب در دوره گارانتی به تشخیص شرکت یا به درخواست نمایندگی مجاز نیاز به بازدید کارشناس باشد؛ پس از بازدید و تایید خرابی کیفی قطعات توسط کارشناس، نمایندگی مطابق روال اقدام به تعمیر خودرو می نماید.
  - واحد فنی-مهندسی به مجوزهایی که بعد از انجام تعمیرات ارسال شده باشند؛ ترتیب اثر نخواهد داد.
  - شرکت آرین پارس توربو هزینه های مربوط به عملیات خودروبر را در صورتی تحت پوشش گارانتی قرار می دهد که حمل خودرو برای انجام تعمیرات گارانتی ضروری باشد. بازپرداخت وجه خودروبر فقط برای نزدیکترین نمایندگی مجاز به خودروی معیوب و غیر قابل حرکت قابل پرداخت می باشد. هزینه حمل خودروبر متعارف و طبق تایید واحد های فنی-مهندسی و گارانتی پرداخت خواهد شد. نمایندگی مجاز می بایست در کلیم گارانتی هزینه خودروبر را در قسمت هزینه های خارج از تعمیرگاه به طور کامل و دقیق وارد

تهیه کننده: نسیم حیدری	رئیس خدمات پس از فروش: سیامک مهداوی	مدیر خدمات پس از فروش: وحید قاسمی شیران
		

کد مدرک: F-۲۰-۱۸/۰۰	<b>بخشنامه</b> <b>(Service Bulletin)</b> واحد گارانتی شرکت آرین پارس توربو	 L A M A R I	 آرین موتور ARIAN MOTOR
تاریخ بازنگری مدرک: ۹۶/۱۰/۱۴			
شماره صفحه: ۷ از ۱۶			
مرجع: آرین پارس توربو			

نموده و اصل فاکتور خودروبر (غیر از خودرو امداد نمایندگی مجاز) برای واحد فنی-مهندسی ارسال و اسکن رنگی آن را در قالب مدارک کلیم گارانتی در سیستم جامع بارگذاری نموده یا از طریق ایمیل به واحد گارانتی ارسال کند.

- در فاکتور مربوطه باید کلیه اطلاعات خودرو شامل: شماره شاسی، شماره پذیرش، شماره کلیم، تاریخ پذیرش، تاریخ حمل، هزینه، نام و شماره تماس خودروبر و مشتری و ... به طور دقیق و کامل درج شده باشد.
- تعرفه امداد سیار جهت خدمات گارانتی/آزاد برمبنای آخرین بخشنامه های ارسالی شرکت می باشد این تعرفه، با توجه به نوع جاده ها اعم از شهری یا بین شهری و دیگر فاکتور های موثر متفاوت می باشد.

خدمات امداد گارانتی در موارد زیر قابل بررسی و در صورت مطابقت با ضوابط گارانتی و آخرین بخشنامه مربوطه به حساب نمایندگی مجاز قابل پرداخت خواهد بود:




- نمایندگی های مجاز دارای خودرو امداد سیار شرکتی باشند.
- تعمیرات و سرویس هایی که خودرو به واسطه آن قابلیت حرکت نداشته و یا خطر ایمنی داشته باشد.
- درخواست امداد در نرم افزار جامع ثبت شده باشد و توسط واحد فنی-مهندسی تایید شده باشد. (سیستمی یا از طریق ارسال ایمیل)

لازم به توضیح است در صورت عدم انجام تعمیرات گارانتی مرتبط با هزینه خودروبر، کلیم مربوطه تایید نخواهد شد.

**\*\* ارائه تعهد گارانتی**

چنانچه مشتری در دوران ضمانت (گارانتی) به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقیمانده از دوره ضمانت خودرو برای نمایندگی مقدور نباشد؛ نمایندگی مجاز ضمن ثبت پذیرش در نرم افزار جامع شرکت در بخش درخواست مجوز بدون پذیرش خودرو، ملزم به اعلام کتبی موضوع از طریق فرم "تعهد گارانتی" به مشتری می باشد. اسکن رنگی این فرم می بایست همزمان به واحد گارانتی نیز ایمیل شود.

ثبت اطلاعات پذیرش در نرم افزار جامع و ارسال فرم تعهد گارانتی به شرکت آرین پارس توربو بدین منظور می باشد که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط گارانتی رفع نقص گردد. صرفاً ایرادات ذکر شده در فرم تعهد گارانتی خودرو، تحت پوشش گارانتی خواهد بود. لذا ثبت ایرادات خودرو می بایست در نهایت دقت و به صورت کامل، مطابق درخواست مشتری بوده و وجود ایرادات مطروحه مشتری توسط نمایندگی مجاز صحت گذاری گردد. در صورت نارضایتی مشتری از ثبت ناقص، مسئولیت و هزینه خدمات دهی به آن بخش مورد اختلاف بر عهده نمایندگی مجاز خواهد بود.

مدیر خدمات پس از فروش : وحید قاسمی شیران 	رئیس خدمات پس از فروش : سیامک مهداوی 	تهیه کننده : نسیم حیدری 
--	--	---

کد مدرک : F-۲۰-۱۸/۰۰	<b>بخشنامه</b> <b>(Service Bulletin)</b> واحد گارانتی شرکت آرین پارس توربو	 <b>L A M A R I</b>	 <b>آرین موتور</b> <small>ARIAN MOTOR</small>
تاریخ بازنگری مدرک: ۹۶/۱۰/۱۴			
شماره صفحه: ۸ از ۱۶			
مرجع: آرین پارس توربو			

\*\* تمدید گارانتی

چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از حادثه و یا تصادف نباشد و بیش از دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات به طول انجامد؛ می بایست نسبت به تامین خودرو جایگزین در طول مدت تعمیرات یا در صورت عدم امکان تامین خودرو، پرداخت خسارت خواب مطابق "دستورالعمل خواب خودرو" اقدام نمود. در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد گارانتی اضافه می گردد.

### ب) انجام تعمیر و تامین قطعه

در ارائه خدمات گارانتی تنها مراحل و روش های انجام تعمیر یا تعویض قطعات به ترتیب و رویه شرح داده شده در نرم افزار/کتابهای راهنمای تعمیرات (Workshop Manual) مورد تایید می باشد؛ در غیر این صورت کلیه مسئولیتها و عواقب آن بر عهده نمایندگی مجاز خواهد بود. در صورت نیاز به تعویض قطعات در ارائه خدمات گارانتی باید از قطعات اصلی (تامین شده از واحد قطعات شرکت آرین پارس توربو) استفاده نمود. بدیهی است که بایستی صرفا قطعات معیوب تعویض شوند.




### ج) تست و تحویل خودرو به مشتری

پس از اتمام تعمیرات، خودروهای مورد نظر باید تست شده و از رفع عیب آنها اطمینان حاصل گردد. در صورتی که صحت تعمیرات تایید گردید بایستی لیست "قطعات تعویض شده"، "خدمات" و "خدمات خارج از تعمیرگاه" تحت پوشش گارانتی در نرم افزار ثبت گردد.

### د) آماده سازی کلیه

در هنگام ارسال کلیه گارانتی (در سیستم جامع)، فرم کلیه باید به طور صحیح و کامل تکمیل گردد و به کلیه های ناقص ترتیب اثر داده نخواهد شد. تکمیل و ارسال کلیه گارانتی به منزله ادعای نمایندگی مجاز مبنی بر انجام تعمیرات گارانتی بوده و پس از بررسی و ارائه گزارش واحد گارانتی، در صورت عدم وجود مغایرت، تایید خواهد شد. فرم سیستمی بایستی حداکثر تا ۱۴ روز پس از اتمام تعمیرات و بستن پذیرش به واحد گارانتی ارسال گردد. در صورت نیاز و نظر کارشناس واحد گارانتی آرین پارس توربو مبنی بر ویرایش کلیه های ارسالی از طرف نمایندگی، کلیه ها به نمایندگی برگشت داده خواهد شد و نهایتا ظرف مدت ۳ روز مهلت ویرایش و ارسال مجدد برای آن نمایندگی وجود خواهد داشت. بدیهی است در صورت عدم پاسخگویی، کلیه مربوطه باطل خواهد شد. لازم به ذکر است کلیه ها تا ۲ مرتبه جهت ویرایش به نمایندگی ارجاع داده می شود، و چنانچه نمایندگی موارد تکمیلی درخواست شده از طرف واحد گارانتی را در طی این ۲ مرتبه برطرف ننماید؛ کلیه باطل خواهد شد.

نمایندگی به صورت روزانه باید وضعیت کلیه های ارسالی به واحد گارانتی را نرم افزار بررسی نموده و در خصوص آن دسته از کلیه هایی که به دلایل مشخص مورد تایید قرار نگرفته اند؛ حداکثر ظرف مدت ۳ روز نسبت به رفع نواقص اعلامی اقدام نماید

مدیر خدمات پس از فروش : وحید قاسمی شیران 	رئیس خدمات پس از فروش : سیامک مهداوی 	تهیه کننده : نسیم حیدری 
--	--	---



بخشنامه  
(Service Bulletin)  
واحد گارانتی شرکت آراین پارس توربو



کد مدرک : F-۲۰-۱۸/۰۰

تاریخ بازنگری مدرک: ۹۶/۱۰/۱۴

شماره صفحه: ۹ از ۱۶

مرجع: آراین پارس توربو

کیلومتر کارکرد : شرط انجام و ارائه خدمات گارانتی، احراز کارکرد خودرو مطابق شرایط گارانتی است.

قابل ذکر است در صورت عدم درج صحیح کیلومتر کارکرد در فرم پذیرش، چنانچه در پذیرش های بعدی مشخص گردد که کیلومتر زمان مراجعه کنونی کمتر از پذیرش قبلی بوده و پس از بررسی مشخص گردد نمایندگی مجاز کیلومتر کارکرد را به طور دقیق در آن پذیرش درج ننموده؛ کلیه ارسالی با کیلومتر نادرست باطل اعلام شده و هزینه کلیه (طبق ابلاغیه ارسالی) به حساب نمایندگی خاطی کارسازی می گردد. نمایندگی مزبور مجاز به دریافت هزینه کلیه کسر شده از مشتری نمی باشد.

در مواردی که کیلومتر شمار خودرو با تاییدیه واحد فنی-مهندسی شرکت آراین پارس توربو، در نمایندگی مجاز تعویض گردید؛ نمایندگی موظف است در صفحه اول برگه پذیرش، کیلومتر قبل از تعویض را درج و ممهور به مهر و امضای نمایندگی مجاز نماید و اسکن رنگی آن را در قالب مدارک کلیه گارانتی در سیستم جامع بارگذاری نموده یا از طریق ایمیل به واحد گارانتی ارسال کند.

### ۵-۳- نگهداری قطعات گارانتی در انبار داغی

قطعاتی که تحت پوشش گارانتی تعویض می شوند؛ باید حداقل تا ۶ ماه پس از تاریخ تعمیر یا تا زمان اعلام شده توسط واحد گارانتی، در انبار قطعات داغی نگهداری شوند. این قطعات پس از زمان مذکور، در بازدید های دوره ای توسط کارشناسان واحد گارانتی بررسی و در صورت تایید صحت تعمیر و رعایت استانداردهای گارانتی معدوم می شوند. تنها نماینده واحد گارانتی شرکت آراین پارس توربو تعیین کننده وضعیت قطعات داغی گارانتی می باشد. در صورت اتمام مدت زمان نگهداری قطعات داغی، نمایندگی مجاز موظف است جهت تعیین تکلیف نگهداری قطعات خود با واحد گارانتی مکاتبه نماید.

در صورتی که قطعات با اظهارات نمایندگی در زمان درخواست مجوز گارانتی همخوانی نداشته باشد یا قطعه داغی در انبار موجود نباشد و یا قطعه آسیب دیده باشد؛ مبلغ تایید شده عینا از حساب نمایندگی کسر شده و نمایندگی مشمول جریمه خواهد شد. هر یک از نمایندگیهای مجاز بایستی طبق استانداردهای تعریف شده از سوی شرکت آراین پارس توربو دارای فضای مناسب، جهت اختصاص به انبار داغی گارانتی باشند که ظرفیت پذیرش کلیه قطعات تعویضی گارانتی را دارا باشد.

تهیه کننده:

نسیم حیدری

رئیس خدمات پس از فروش:

سیامک مهداوی

مدیر خدمات پس از فروش:

وحید قاسمی شیران

بخشنامه  
(Service Bulletin)

واحد گارانتی شرکت آرین پارس توربو



L A M A R I



کد مدرک : F-۲۰-۱۸/۰۰

تاریخ بازنگری مدرک: ۹۶/۱۰/۱۴

شماره صفحه: ۱۰ از ۱۶

مرجع: آرین پارس توربو

- کارت قطعات داغی (تگ داغی)

نماینده‌گی موظف است کلیه قطعات داغی را بصورت مناسب و با نصب تگ در انبار داغی به تفکیک نگهداری نماید. برای هر قطعه یا مجموعه قطعاتی که بوسیله یک شماره کلیم تحت گارانتی قرار می‌گیرد صرفاً یک برچسب داغی قطعات نصب می‌شود.

کارت داغی می‌بایست از قسمت کلیم گارانتی در نرم افزار جامع پرینت شده و در قسمت انتهای آن مهر نمایندگی مجاز و امضای کارشناس فنی وجود داشته باشد. سپس کارت مذکور را در داخل کاور مناسب قرار داده و در بخش قابل رویت و به دور از هرگونه آسیبی از قطعه نصب نمایید.

اطلاعات مندرج در کارت قطعات داغی (تگ داغی):

شماره پذیرش: شماره ای که پس از ثبت پذیرش در نرم افزار شرکت ایجاد می‌گردد.

نام و کد نمایندگی مجاز: نام و کد نمایندگی مجاز که خدمات گارانتی در آن انجام شده است.

نوع خودرو: نام و تیپ خودرو می‌باشد.

شماره شاسی: شماره ۱۷ رقمی اختصاص داده شده به هر خودرو می‌باشد.

شماره موتور: شماره اختصاص داده شده به هر خودرو می‌باشد.

کیلومتر: پیمایش خودرو در زمان پذیرش خودرو میباشد.

تاریخ تعمیر: این تاریخ، تاریخ شروع انجام تعمیرات بر روی خودرو می‌باشد.

تاریخ شروع گارانتی: تاریخ تحویل خودرو به مشتری می‌باشد که در کارت گارانتی یا نرم افزار درج شده است.

نام قطعه: نام اختصاص داده شده به هر قطعه تعویضی در پارت کاتالوگ میباشد.

شماره فنی قطعه: شماره فنی اختصاص داده شده به هر قطعه تعویضی در پارت کاتالوگ میباشد.

شرح عیب فنی: علت و عامل اصلی بروز اشکال در قطعه اصلی در این بخش درج میشود.

برای تکمیل شرح عیب فنی در برچسب داغی گارانتی عیب را دقیقاً ثبت نموده و از به کار بردن عبارات غیر دقیق مانند "خراب است" و "ایراد دارد" جداً خودداری نمایید..

مدیر خدمات پس از فروش :

وحید قاسمی شیران

رئیس خدمات پس از فروش :

سیامک مهداوی

تهیه کننده :

نسیم حیدری

بخشنامه  
(Service Bulletin)

واحد گارانتی شرکت آراین پارس توربو



L A M A R I



آراین موتور  
ARIAN MOTOR

کد مدرک: F-۲۰-۱۸/۰۰

تاریخ بازنگری مدرک: ۹۶/۱۰/۱۴

شماره صفحه: ۱۱ از ۱۶

مرجع: آراین پارس توربو

۵-۴- سیستم تن بین: (10 Bin)

جهت نگهداری قطعات داغی نمایندگی می بایست سیستم تن بین را در تقسیم بندی قطعات داغی در انبار گارانتی به شرح زیر اجرا نماید:

ده ستون قفسه های مجزا در انبار داغی ایجاد شده و ستون ها از شماره ۰ تا ۹ شماره گذاری گردند. کلیه قطعات تعویضی بر اساس رقم یکان دستور تعمیر (شماره پذیرش) به ۱۰ گروه تفکیک می شوند و در قفسه متناظر انبارش میشوند تا در صورت بازدید کارشناسان شرکت آراین پارس توربو یا شرکت مادر به راحتی قابل جستجو باشند.

از آنجائیکه هر گونه تغییر شکل یا ضرب خوردگی قطعات در هنگام حمل و نقل باعث خارج شدن آن قطعه از گارانتی می شود لذا رعایت نکات زیر الزامی است:

- ❖ انبار داغی گارانتی بایستی کاملاً مجزا از انبار قطعات در نظر گرفته شود و هیچ یک از قطعات داغی نبایستی با قطعات یدکی انبار جابجا شوند.
- ❖ قطعات داغی باید تمیز و عاری از هرگونه روغن و آلودگی باشند. این قطعات باید در همان بسته بندی قطعات اصلی نگهداری و انبارش گردند.
- ❖ تمامی قطعات داغی بلافاصله بعد از جدا شدن از خودرو و تعویض، باید به انبار قطعات داغی نمایندگی مجاز منتقل شود.
- ❖ پس از دریافت قطعات توسط انباردار، برچسب قطعات داغی پرینت و روی قطعات الصاق گردد و در قفسه مربوطه در انبار قطعات داغی گارانتی قرار گیرد.
- ❖ قطعات داغی گارانتی ممکن است به دلایل مختلف در هر زمان توسط شرکت آراین پارس توربو یا شرکت مادر درخواست شوند. در صورت نیاز به ارسال، در اسرع وقت این اقلام باید به همراه کپی اسناد بایگانی و برچسب داغی کاملاً پک شده به شرکت ارسال شود. هزینه ارسال قطعات درخواستی در صورت وجود مدارک مستند، به نمایندگی پرداخت می شود.
- ❖ قطعاتی مانند موتور، نیم موتور، گیربکس و غیره که قطعات مجموعه ای محسوب می شوند و تحت یک شماره فنی شناخته می شوند؛ می بایست هنگام ارائه قطعات داغی نیز به صورت مجموعه کامل و یکپارچه تحویل داده شوند.
- ❖ قطعات شکستنی مانند بلوری چراغ، چراغ عقب و مانند آن در زمان نگهداری یا حمل باید در داخل محفظه ای به دور از ضربه قرار گیرد.
- ❖ قطعاتی مانند درجه باک، مجموعه دستگیره درب بازکن و مانند آن که دارای میله های رابط هستند باید به طور جدا از قطعات دیگر بسته بندی شوند و در صورت بروز هرگونه آسیب، هزینه کلیم مربوطه یا قطعه داغی از حساب نمایندگی کسر خواهد شد.
- ❖ هرگونه کسری قطعات داغی اعم از قطعه مجزا یا قطعات مجموعه موجب ابطال کل کلیم می گردد.

تهیه کننده:

نسیم حیدری

رئیس خدمات پس از فروش:

سیامک مهداوی

مدیر خدمات پس از فروش:

وحید قاسمی شیران

بخشنامه  
(Service Bulletin)

واحد گارانتی شرکت آرین پارس توربو



L A M A R I



کد مدرک : F-۲۰-۱۸/۰۰

تاریخ بازنگری مدرک: ۹۶/۱۰/۱۴

شماره صفحه: ۱۶ از ۱۲

مرجع: آرین پارس توربو

۵-۵ - بایگانی اسناد گارانتی

نماینده مجاز لازم است جهت اثبات ارائه خدمات و بررسی های احتمالی آینده، اسناد زیر را به مدت مشخص شده بصورت مرتب و قابل بازیابی بایگانی نماید. بایگانی مدارک میبایست به گونه ای صورت پذیرد که دسترسی به آنها به سادگی و در سریع ترین زمان امکان پذیر باشد. در صورتیکه اسناد و مدارکی که از سوی شرکت خواسته شده در زمان معین ارسال نشود و یا مدارک مفقود گردد؛ مطابق تصمیم شرکت برخورد خواهد شد.

\*\*\* لیست مستندات جهت بایگانی

۱ - کپی برگه پذیرش

۲- اصل فاکتور عملیات خارج از تعمیرگاه و هزینه های حمل (در صورت اعلام هزینه در سند گارانتی)

۳- اصل فاکتور خرید قطعاتی که از شرکت آرین پارس توربو خریداری نشده (که در این صورت ارائه پیش فاکتور مدت دار واحد قطعات الزامیست).

۴- مستندات مجوز قبل از تعمیر

۵- فاکتور امضاء شده مشتری

۱- برگ پذیرش:

این فرم در بدو پذیرش خودرو در محل نمایندگی مجاز و توسط پذیرشگر یا کارشناس فنی تعمیرگاه بر اساس اظهارات مشتری تنظیم و تعمیرات بر اساس موارد اظهار شده انجام می پذیرد. فرم پذیرش خودرو بایستی حتما به امضای مشتری برسد.

در صورتی که بخش یا بخشهایی از برگ پذیرش ناقص باشد؛ کلیم گارانتی مربوطه برگشت خواهد خورد. لازم بذکر است درج نام مشتری، شماره تلفن، تاریخ و ساعت پذیرش و ترخیص به همراه امضاء مشتری جزء الزامات برگه پذیرش می باشد.

مدیر خدمات پس از فروش :

وحید قاسمی شیران

رئیس خدمات پس از فروش :

سیامک مهداوی

تهیه کننده :

نسیم حیدری

بخشنامه  
(Service Bulletin)

واحد گارانتی شرکت آرین پارس توربو



L A M A R I



کد مدرک : F-۲۰-۱۸/۰۰

تاریخ بازنگری مدرک: ۹۶/۱۰/۱۴

شماره صفحه: ۱۳ از ۱۶

مرجع: آرین پارس توربو

۲- اصل فاکتور عملیات خارج از تعمیرگاه و هزینه های حمل

در دوران گارانتی هزینه های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده (به استثناء موارد تصادفی) بر عهده شرکت آرین پارس توربو می باشد که نمایندگی ها پس از دریافت اصل فاکتور حمل می بایست هزینه مربوطه را به مشتری پرداخت نمایند. هزینه های حمل صرفاً به خودرو هایی تعلق می گیرد که در محل توقف قابل تعمیر نباشند. هزینه حمل با خودرو بر تا محل نزدیک ترین نمایندگی، مطابق ضوابط شرکت قابل پرداخت می باشد و فاکتور حمل با خودروی باید توسط مشتری امضا شده باشد.

۳- فاکتور خرید قطعاتی که از شرکت آرین پارس توربو خریداری نشده

در صورتی که نمایندگی به صورت سیستمی از واحد قطعات در خواست قطعه نماید و واحد قطعات به دلیل عدم موجودی پیش فاکتور مدت دار برای نمایندگی صادر نماید؛ نمایندگی مزبور با مجوز واحد قطعات، مجاز به خرید قطعه یا قطعات با کیفیت و استانداردهای مشخص شده تا سقف قیمت تعیین شده از بازار می باشد. مسئولیت تایید یا عدم تایید کیفیت قطعات تامین شده از بازار در این شرایط بر عهده واحد تامین قطعات می باشد. تذکر: قیمت این قطعات حداکثر با نرخ اعلام شده از سوی واحد قطعات شرکت آرین پارس توربو قابل پرداخت است.

۴- مجوز قبل از تعمیر (PWA):

نمایندگی میبایست از مجوزهای قبل از تعمیر ارسالی پس از تأیید توسط واحد فنی-مهندسی شرکت آرین پارس توربو پرینت تهیه و به اسناد گارانتی الصاق نماید..

در برخی موارد به منظور ارتقاء کیفیت خودرو و جلوگیری از افزایش نارضایتی مشتریان، نمایندگی مجاز در اطلاع رسانی به موقع در خصوص خرابی های خاص در خودروها، نقش اساسی دارد. ارسال اطلاعات گزارش کیفی و الصاق عکس، فیلم یا شواهدی که به درک بهتر موضوع کمک کند؛ مثر ثمر خواهد بود.

۵-۶- پرداخت هزینه های گارانتی به نمایندگی مجاز

کلیه هزینه های تایید شده قطعات و خدمات گارانتی ارائه شده به مشتری ، به نمایندگی مجاز پرداخت می شود. این هزینه ها مطابق نرخ اجرت استاندارد ابلاغ شده و قیمت های مصوب قطعات خواهد بود. قابل ذکر است که باز پرداخت مالی به نمایندگی به صورت علی الحساب بوده و احتمال اصلاح و تعدیل مبلغ از سمت شرکت آرین پارس توربو یا شرکت مادر وجود خواهد داشت.

تهیه کننده :

نسیم حیدری

رئیس خدمات پس از فروش :

سیامک مهداوی

مدیر خدمات پس از فروش :

وحید قاسمی شیران

کد مدرک : F-۲۰-۱۸/۰۰	<b>بخشنامه</b> <b>(Service Bulletin)</b> واحد گارانتی شرکت آرین پارس توربو	 L A M A R I	 آرین موتور ARIAN MOTOR
تاریخ بازنگری مدرک: ۹۶/۱۰/۱۴			
شماره صفحه: ۱۴ از ۱۶			
مرجع: آرین پارس توربو			

هنگام ارسال کلیم گارانتی، فرم کلیم باید بطور صحیح و کامل تکمیل شود و به کلیم های ناقص، ترتیب اثر داده نخواهد شد. پس از انجام عملیات گارانتی، ثبت کلیم گارانتی در نرم افزار الزامی است. نمایندگی مجاز موظف است در درخواست مجوز گارانتی، شرایط خودرو و زمان وقوع عیب را با دقت و متناسب با کار انجام شده انتخاب نماید. در غیر اینصورت به کلیم انجام شده ترتیب اثر داده نخواهد شد. (از انتخاب عبارات کلی و مبهم نظیر "خراب" و "کار نمی کند" برای ثبت تمام کلیم ها جدا خودداری شود).

پس از ثبت کلیم توسط نمایندگی مجاز، کلیم مورد بررسی قرار میگیرد و در صورت تایید، به واحد مالی ارسال می گردد.

**• ضوابط بازپرداخت هزینه های گارانتی**

- ❖ هزینه نفر-ساعت اجرت گارانتی، بر اساس آخرین ابلاغیه به نمایندگی مجاز محاسبه خواهد شد و در نرم افزار اعمال می شود.
- ❖ شرکت آرین پارس توربو این حق را دارد که در خصوص تایید و یا رد کلیم نمایندگی مجاز تصمیم نهایی را اتخاذ کند.
- ❖ بازپرداخت مبلغ هزینه حمل به نمایندگی های مجاز، پس از ثبت هزینه در قسمت خدمات خارج از تعمیر گاه مجوز قبل از تعمیر، از طریق شرکت آرین پارس توربو امکان پذیر است.

**۵-۷- مهلت ارسال کلیم گارانتی**

پس از پذیرش خودرو و اتمام تعمیرات گارانتی هر خودرو، نمایندگی موظف است ایمیل مجوز گارانتی انجام شده و ثبت در نرم افزار را ظرف مدت ۲ هفته انجام دهد.

حداکثر مدت زمان بررسی و تأیید آن از سوی شرکت آرین پارس توربو یک ماه یا مطابق ابلاغیه ها خواهد بود.

**• ضوابط عدم بازپرداخت / کسر از حساب هزینه های گارانتی**

- ❖ تعمیرات اضافی خارج از آنچه در کتابهای راهنمای تعمیرات آمده است؛ قابل پرداخت نمی باشد..
- ❖ در صورت تشخیص نادرست نمایندگی مجاز و تعمیر اشتباه، مسئولیت آن به عهده نمایندگی مجاز است و هزینه ای بابت آن پرداخت نخواهد گردید.

نمایندگی، مجاز به استفاده از قطعه غیر اصلی نبوده و هزینه قطعه غیر اصلی قابل پرداخت نمی باشد. هزینه قطعات خریداری شده از خارج از شرکت آرین پارس توربو در صورتی پرداخت می شود که مجوز خرید از بازار روی کلیم مربوطه و توسط واحد قطعات صادر شده باشد. در غیر اینصورت این هزینه قابل دریافت از شرکت نیست و به حساب نمایندگی مجاز خواهد بود. ارائه فاکتور معتبر در زمان بازدید الزامی است و در غیر اینصورت، هزینه پرداخت شده کسر خواهد شد.

مدیر خدمات پس از فروش :  وحید قاسمی شیران	رئیس خدمات پس از فروش :  سیامک مهداوی	تهیه کننده :  نسیم حیدری
--	--	---

کد مدرک : F-۲۰-۱۸/۰۰	<b>بخشنامه</b> <b>(Service Bulletin)</b> واحد گارانتی شرکت آرین پارس توربو	 L A M A R I	 آرین موتور ARIAN MOTOR
تاریخ بازنگری مدرک: ۹۶/۱۰/۱۴			
شماره صفحه: ۱۵ از ۱۶			
مرجع: آرین پارس توربو			

- ❖ هزینه تعویض قطعات مجموعه، پرداخت نخواهد شد مگر در مواردی که با مجوز واحد فنی-مهندسی ترجیح در تعویض قطعه مجموعه باشد و یا هزینه قطعه زیر مجموعه از خود مجموعه اصلی بیشتر باشد.
- ❖ نمایندگی مجاز می بایست هنگام تعویض قطعات شامل گارانتی، دقت لازم را داشته باشد که قبلاً قطعه یا قطعات مورد نظر با قطعات متفرقه در تعمیرگاه دیگری تعویض و جایگزین نشده باشد. در صورت اثبات این موضوع توسط واحد گارانتی، هزینه گارانتی قابل پرداخت نمی باشد و یا در صورت پرداخت، هزینه کلیم از حساب نمایندگی کسر خواهد شد.
- ❖ پرداخت هزینه های گارانتی در صورت لزوم می تواند معلق بماند تا صحت کلیم ها تایید شود. در صورت عدم تایید کلیم، هزینه ها پرداخت نخواهد شد. همچنین در صورتیکه تخلف نمایندگی در این خصوص محرز شود؛ مطابق مفاد قرارداد نمایندگی با شرکت، حق برگشت مبالغ پرداخت شده به اضافه جریمه های در نظر گرفته شده در هر زمانی برای شرکت آرین پارس توربو محفوظ خواهد بود.
- ❖ معدوم سازی قطعات داغی توسط هر یک از پرسنل نمایندگی مجاز و بدون هماهنگی با نماینده شرکت آرین پارس توربو ممنوع می باشد.
- ❖ در صورتیکه در نتیجه عدم بسته بندی صحیح، به قطعات داغی گارانتی درخواستی شرکت آرین پارس توربو در مسیر حمل از محل نمایندگی مجاز به محل شرکت، صدمه ای وارد شود؛ هزینه کلیم قابل پرداخت نخواهد بود.
- ❖ در صورتیکه در حین بازرسی قطعات گارانتی توسط شرکت آرین پارس توربو مشخص شود که قطعات تعویض شده خراب نبوده یا خرابی آن مطابق با وضعیت شرح داده شده در کلیم نبوده و یا در نتیجه استهلاک طبیعی خارج از پوشش گارانتی ایجاد شده و یا به واسطه روش تعمیر نادرست بوده است؛ هزینه کلیم از حساب نمایندگی مجاز کسر خواهد شد.
- ❖ در صورت انجام خدمات گارانتی و عدم اخذ امضا مشتری در برگه پذیرش و فاکتور صادر شده، هزینه های گارانتی پرداختی از حساب نمایندگی مجاز کسر خواهد شد.
- ❖ به کلیم های گارانتی که به هر دلیلی از جمله ثبت دیر هنگام یا نقص در مستندات و اطلاعات آن و در مهلت مقرر ارسال نشده باشد؛ ترتیب اثر داده نخواهد شد.
- ❖ در صورتیکه بایگانی اسناد گارانتی مطابق دستورالعمل اعلامی نباشد؛ درصدی از کل مبلغ تأیید شده گارانتی در دوره مورد بررسی از حساب نمایندگی کسر خواهد شد. درصد کسر از حساب بر اساس شرایط ارزیابی و تعداد دفعات تکرار، پس از تعیین توسط واحد گارانتی و تایید مدیر خدمات پس از فروش اعمال می گردد.

تهیه کننده: نسیم حیدری 	رئیس خدمات پس از فروش: سیامک مهداوی 	مدیر خدمات پس از فروش: وحید قاسمی شیران 
--	---	---

بخشنامه  
(Service Bulletin)

واحد گارانتی شرکت آرین پارس توربو



L A M A R I



آرین موتور  
ARIAN MOTOR

کد مدرک: F-۲۰-۱۸/۰۰

تاریخ بازنگری مدرک: ۹۶/۱۰/۱۴

شماره صفحه: ۱۶ از ۱۶

مرجع: آرین پارس توربو

۶- ثبت و کنترل سوابق

ردیف	عنوان	مسئول نگهداری	مدت نگهداری
۱	برگه های پذیرش	مسئول گارانتی نمایندگی	۵ سال
۲	فاکتورهای خرید قطعات از بازار	مسئول گارانتی نمایندگی	۵ سال
۳	فاکتورهای خدمات خارج از تعمیرگاه	مسئول گارانتی نمایندگی	۵ سال

۷- مستندات مرتبط

دستورالعمل پذیرش تا ترخیص

۸- دریافت کنندگان

- واحد گارانتی
- واحد قطعات
- واحد مالی و اداری
- واحد فنی-مهندسی
- نمایندگی مجاز

۹- پیوستها

پیوست ۱

نمونه کارت گارانتی

فرم تعهد گارانتی

فرم کسر از حساب

مدیر خدمات پس از فروش:

وحید قاسمی شیران

رئیس خدمات پس از فروش:

سیامک مهداوی

تهیه کننده:

نسیم حیدری