

راهنمای گارانتی و سرویسهای ادواری خودرو

تعریف گارنتی

گارانتی تعهد شرکت گروه خودروسازان کلار جهت تعمیر یا تعویض رایگان قطعات و سیستم های خودرو ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در یک بازه زمانی مشخص می باشد. لذا هرگونه ایراد ناشی از عدم استفاده صحیح از خودرو و یا فرسایش طبیعی قطعات به علت کارکرد و قطعات مصرفی، مشمول پوشش گارانتی نمی گردد. جهت اطلاع از نحوه پوشش قطعات و سیستم های خودرو ضروریست این راهنما به دقت مطالعه شده و مطابق با دستورالعمل ها مشروح در این راهنما و یا سایر مستندات ابلاغی از طرف شرکت گروه خودروسازان کلار اقدام گردد.

مدت گارانتی:

کلیه سیستم ها و قطعات خودرو به غیر از موارد مشخص شده در جدول قطعات استهلاکی، قطعات مصرفی و استثنائات گارانتی چنانچه در شرایط عادی و کارکرد صحیح خودرو مورد بهره برداری قرار گیرند به مدت سه سال و یا ۳۰۰ هزار کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) مشروط به رعایت مفاد دفترچه راهنمای مشتری و و دفترچه گارانتی مشمول استفاده از شرایط گارانتی می باشد.

مجددا تاکید میگردد اعمال این گارانتی مشروط به انجام به موقع سرویسها و تعمیرات در نمایندگیهای مجاز شرکت گروه خودروسازان کلار می باشد.

همچنین این خودرو از زمان تحویل خودرو به مشتری به مدت ۱۰ سال تحت پوشش خدمات پس از فروش (تامین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد) خواهد بود.

بدیهی است عدم انجام به موقع سرویس اولیه (محدوده ۴۵۰۰ تا ۵۵۰۰ کیلومتر و یا یک ماه هرکدام زودتر فرا برسد) و سرویسهای ادواری محصول در نمایندگیهای مجاز شرکت گروه خودروسازان کلار موجب خارج شدن محصول و یا بخشهای مرتبط با آن سرویس به تشخیص کارشناس شرکت گروه خودروسازان کلار از پوشش گارانتی خواهد بود.

توجه: نظر به اینکه استفاده از سوخت با کیفیت پایین به شدت باعث کاهش عمر موتور و قطعات حساسی نظیر انژکتور و کاتالیست میشود استفاده از سوخت دیزل با سطح کیفی حداقل یورو ۵ در خودروی شما الزامی میباشد.

• زمان شروع گارانتی :

تاریخ گارانتی از زمان تحویل خودرو به مشتری شروع میشود.

توجه :

مطابق با جدول سرویسهای ادواری خودرو در انتهای این راهنما ، مالک خودرو باید جهت کنترل و انجام سرویسهای دوره ای به شبکه نمایندگیهای مجاز گروه خودروسازان کلار مراجعه نماید. سرویسهای دوره ای خودرو در بازه های مسافتی ۱۵ هزار کیلومتر بوده، که مالک خودرو می تواند حداکثر ۵۰۰ کیلومتر قبل و یا بعد از مقدار (کیلومتر) ثبت شده در جدول برای انجام آن سرویس ادواری به نزدیکترین نمایندگی مجاز شرکت گروه خودروسازان کلار مراجعه نماید. بدیهی است مراجعه خارج از این محدوده ذکر شده موجب لغو گارانتی کلیه قطعات و سیستمهای مرتبط با عدم انجام بموقع آن سرویس دوره ای بوده که به تشخیص کارشناس فنی و گارانتی شرکت گروه خودروسازان کلار و واسطه خدمات پس از فروش این شرکت اعمال خواهد شد.

• ضمانت رنگ خودرو:

آسیب های رنگ و خوردگی ناشی از ایرادات کیفی رنگ و یا نحوه تولید، مطابق آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو به مدت ۱۸ ماه تحت پوشش گارانتی می باشد.

• ضمانت قطعات مصرفی

- مایعات و روانکارها و قطعات مصرفی (فیلترها - واشرها) مشمول گارانتی نمی شوند. این قطعات فقط در شرایطی که عیوب آنها ناشی از عیب کیفی و مونتاژی موجود در هر یک از مجموعه های خودرو باشد، بطور رایگان تعویض می گردند.

شرایط گارانتی قطعات استهلاکی

قطعاتی تحت عنوان قطعات استهلاکی، ضمانت عملکرد مطابق با زمان معین شده در جدول ذیل برای آنها لحاظ میگردد (مدت / کیلومتر : هر کدام که زودتر فرا برسد).

نام قطعه	مدت / کیلومتر ضمانت	نام قطعه	مدت / کیلومتر ضمانت
لنت	۱۰ هزار کیلومتر از زمان تحویل خودرو به مشتری	صفحه کلاچ	۱ سال یا ۱۰۰ هزار کیلومتر
کفشک ترمز		باتری	
تسمه ها		کاتالیست	۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر
تیغه برف پاک کن		نمایشگر داشبورد (سیستم مالی مدیا)	۲ سال یا ۲۰۰ هزار کیلومتر
لامپها		تایر	

توجه : گارانتی قطعات استهلاکی مطابق با جدول فوق می باشد. در شرایطی که عیوب آنها ناشی از عیب کیفی و مونتاژی موجود در هر یک از مجموعه های خودرو باشد، بطور رایگان تعویض می گردند. تعویض این قطعات موجب تمدید یا تغییر در دوره گارانتی آنها نخواهد بود.

استثنائات گارانتی

مواردی که تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرند:

- فرسودگی معمول خودرو، خرابی یا زنگ زدگی قطعات آبکاری شده، تغییر رنگ، تغییر شکل، خوردگی، ترک خوردگی، پاره شدگی یا پوسیدگی قطعات لاستیکی، لوازم داخلی، تودوزی، روکش صندلی و تزئینات داخلی تحت شرایط عادی یا در اثر نور و تابش آفتاب.

- قطعات مصرفی و استهلاکی

- واشر غیر از واشر سرسیلندر

- نازل ها و رله ها

- گاز کولر

- خرابی به علت انجام تعمیرات در مراکز و تعمیرگاه های غیر مجاز

- خرابی به علت رعایت نکردن موارد مرتبط با نگهداری صحیح خودرو که در راهنمای مشتری و سرویس خودرو و یا سایر جزواتی که از شرکت گروه خودروسازان کلار و واسطه خدمات پس از فروش آن تحویل مالک خودرو شده است درج شده اند. مالک موظف است مطابق برنامه ارائه شده در دفترچه راهنمای مالک و این دفترچه از خودروی خود نگهداری کند. موارد مربوط به بررسیهای روزانه مانند تمیزکاری کنترل میزان روانکارها و مواردی مانند مایع خنک کننده، روغن موتور، گیربکس و دیفرانسیل، آب باتری و غیره نیز تحت پوشش گارانتی نمی باشند.

- خرابی به علت استفاده از قطعاتی غیر از قطعات اصلی یا روانکارهایی غیر از موارد تعیین شده در این دفترچه

- خرابی به علت انجام تغییرات بدون تایید شرکت خودروساز و یا واسطه خدمات پس از فروش آن

- خرابی به علت استفاده ناصحیح از خودرو مانند حمل بار بیش از حد یا استفاده نامناسب

- استهلاک طبیعی خودرو، فرسودگی و رنگ پریدگی قطعات غیر از بدنه، رنگ پریدگی بدنه ناشی از پرتاپ سنگ و سنگریزه، صدمه و خرابی به علت تصادف، آتش سوزی، سیل، زلزله، آلودگی شیمیایی، حلالهای رنگ و باران اسیدی، شستشوی خودرو با

مواد شیمیایی که باعث خرابی رنگ خودرو می گردد، تگرگ، طوفان شن و سنگ و دیگر بلایای طبیعی

-خرابی ناشی از دزدیده شدن قطعات

-خسارت های جانبی یا مواردی که به عنوان پیامد در نظر گرفته میشوند مثل ضررهای وارد شده به علت عدم امکان استفاده از خودرو مانند از دست دادن زمان، ضرر تجاری، از دست دادن درآمد و نیز هزینه سوخت، تلفن، سفر یا هتل، آسیب وسایل شخصی یا موارد دیگری که به طور خاص عنوان نشده اند.

-خودرویی که مسافت سنج آن توسط نمایندگی غیر مجاز تعویض یا دستکاری شده باشد و نتوان مسافت طی شده را توسط آن تعیین کرد. هر گونه دستکاری در سیستم اندازه گیری سرعت و مسافت خودرو شامل تاخوگراف.

- هزینه تعمیر یا تعویض اتاق که در اثر زنگ زدگی پس از ۱۸ ماه از شروع گارانتی اتفاق افتاده باشد.

-عدم انجام سرویسهای دوره ای و یا انجام سرویسها خارج از محدوده زمانی و مسافتی مشخص شده و یا انجام آنها در خارج از شبکه نمایندگیهای مجاز شرکت گروه خودروسازان کلار.

- حمل نامناسب خودرو به گونه ای که موجب صدمه به سایر قطعات و سیستمهای خودرو گردد.

- هرگونه عیبی که بعلمت عدم توجه راننده به چراغها و علائم هشدار نمایشی و صوتی خودرو ایجاد شده باشد و راننده بدون توجه به هشدار صادر شده توسط سامانه های خودرو، به حرکت و استفاده از خودرو ادامه داده باشد.

- استفاده از خودرو در شرایطی خارج از کاربری شامل اعمال بار بیش از حد و یا حرکت در شیب غیر مجاز. مغایر با دستورالعمل های نگهداری خودرو.

-سرویس های عمومی شامل نظافت و پولیش خودرو، تنظیمات، بازدید تایر و چرخها، میزان فرمان، آچارکشی و تست با دستگاه عیب یاب(مگر در مواردی که جزئی از تعمیرات تحت پوشش گارانتی باشد).

-هرگونه ایراد که بدلیل نصب کاربری بدون مجوز از شرکت گروه خودروسازان کلار و بصورت غیر اصولی در سیستم های برق و مکانیک خودرو ایجاد گردد.

- خسارت غیر مستقیم یا اتفاقی مانند هزینه های سوخت، تلفن، سفر، بارگیری نامناسب، ضررهای شخصی یا تجاری و ضررهایی که در نتیجه استفاده از خودرو پیش می آید.

• موارد ابطال گارانتی

- عدم انجام به موقع سرویس اولیه و سرویسهای ادواری موجب ابطال گارانتی میگردد. سرویسهای ادواری می بایست در کیلومتر مشخص شده در جدول این راهنما و حداکثر در بازه ۵۰۰ کیلومتر قبل و یا بعد از مقدار مشخص شده در جدول سرویسهای ادواری خودرو انجام پذیرد.
- انجام هرگونه تعمیرات خارج از شبکه نمایندگی های مجاز گروه خودرو سازان کلار
- آتش سوزی خودرو، تصادف شدید، واژگون شدن خودرو موجب ابطال گارانتی کل خودرو میگردد.

توجه

تشخیص گارانتی و یا عدم گارانتی قطعه و یا سیستم های خودرو مطابق با این راهنما صرفا در اختیار کارشناسان شرکت گروه خودروسازان کلار می باشد.

• ضمانت قطعات یدکی و خدمات ارائه شده در شبکه خدمات پس از فروش

- هر قطعه ای از خودرو که توسط شرکت گروه خودروسازان کلار و واسطه خدمات پس از فروش آن تامین شده باشد و توسط واسطه خدمات پس از فروش این شرکت تعمیر یا تعویض گردد، از تاریخ فاکتور به مدت ۶ ماه یا ۱۰,۰۰۰ کیلومتر هر کدام زودتر اتفاق افتد مشمول ضمانت میباشند.
- تعمیراتی که توسط واسطه خدمات پس از فروش شرکت گروه خودروسازان کلار انجام شده باشند تا ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر هر کدام زودتر اتفاق افتد مشمول ضمانت میباشند.



کنترل های روزانه سیستم ترمز

تخلیه آب از مخزن هوای سیستم ترمز

وسیله نقلیه را متوقف نمایید. شیر تخلیه دستی در پایین مخزن هوا را بکشید تا آب جمع شده تخلیه گردد. در صورت خروج همزمان آب و روغن از مخزن، خشک کن مسیر هوا را تعویض نمایید. در فصل زمستان تخلیه بموقع و کنترل وضعیت عملکرد خشک کن بمنظور جلوگیری از انجماد آب در مخزن ضروری است.

نکات ایمنی هنگام بررسی خشک کن هوا

- مطابق با برنامه سرویس های ادواری خودرو خشک کن را تعویض کنید.
- توصیه می گردد جهت بررسی مخازن باد از دورترین مخزن به خشک کن هوا شروع کنید. در صورت مشاهده خروج مخلوط آب و روغن، خشک کن را تعویض نمایید.
- توصیه می گردد در ابتدای فصل سرما (زمستان) مخزن خشک کن را تعویض نمایید.

قفل دیفرانسیل

پیش از حرکت در جاده های گل آلود یا ناپایدار، می توان قفل دیفرانسیل را برای مدت کوتاهی فعال کرد تا از لغزش تایرهای چرخ های عقب جلوگیری شود. هنگام فعال سازی قفل دیفرانسیل، وسیله نقلیه باید متوقف باشد یا در مسیر مستقیم با سرعت کمتر از ۵ کیلومتر بر ساعت حرکت کند.

فعال سازی

- ۱- پدال گاز را رها کنید. جعبه دنده در وضعیت خلاص باشد.
- ۲- دکمه مربوطه بر روی داشبورد را فشار دهید.
- ۳- چراغ نشانگر قفل دیفرانسیل بر روی صفحه آمپروشن می شود.
- ۴- پدال گاز را به آرامی فشار دهید تا خودرو شتاب بگیرد.

بازرسی و نگهداری قفل دیفرانسیل

بمنظور اطمینان از عملکرد صحیح قفل دیفرانسیل، توصیه می شود هر ۱۲ هزار کیلومتر نسبت به بازدید و کنترل آن اقدام نموده و در صورت نیاز اصلاح گردد.

روش بازدید:

- ۱- خودرو را در یک فضای تخت و باز متوقف کنید. چرخ های یک سمت محور عقب را به کمک جک از زمین بلند کنید. ترمز دستی را آزاد کنید. دنده را خلاص کنید. چرخ هایی را که از زمین جدا شده اند با دست بچرخانید. در حالت عادی این چرخ ها باید آزادانه گردش کنند.
- ۲- سوئیچ را باز کنید. نشانگر قفل دیفرانسیل نباید روشن باشد. در صورتیکه این چراغ روشن است یا چرخ ها آزادانه گردش نمی کنند علت را بررسی کنید.
- ۳- خودرو را روشن کنید. زمانی که فشار باد به بالای ۷ بار رسید، کلید قفل دیفرانسیل را فشار دهید. نشانگر مربوطه باید روی صفحه پشت آمپر روشن شود. حالا تلاش کنید که چرخ ها را با دست بچرخانید. در صورتیکه چرخ ها نمی چرخند، به این معنی است که قفل دیفرانسیل بطور صحیح عمل کرده و چرخ های طرفین محور را بهم متصل کرده است.

سرویسهای ادواری خودرو



سرویسهای ادواری خودرو :

انجام بموقع سرویسهای ادواری خودرو شامل انجام سرویس اولیه ۵ هزار کیلومتر توسط نمایندگیهای مجاز خدمات پس از فروش ، الزامی بوده و شرط اصلی جهت استفاده از پوشش خدمات گارانتی است.

پیمایش (کیلومتر) X 1000									شرح / بازه انجام
۱۲۰	۱۰۵	۹۰	۷۵	۶۰	۴۵	۳۰	۱۵	۵	
۲۴	۲۱	۱۸	۱۵	۱۲	۹	۶	۳	۱	ماه
•	•	•	•	•	•	•	•		تعویض روغن و فیلتر روغن
•	•	•	•	•	•	•	•		تعویض آبگیر سوخت
•	•	•	•	•	•	•	•		تعویض فیلتر سوخت
•	•	•	•	•	•	•	•	•	بازدید مسیر سوخت رسانی
•				•		•			فیلتر هوا
		•							
		•			•				تعویض فیلتر بزرگ و کوچک
		•							تعویض فیلتر و خشک کن ادبلو
•		•		•		•		•	بازدید تسمه دینام و واترپمپ تعویض در صورت نیاز
هر یکسال									تعویض مایع خنک کننده
•	•	•	•	•	•	•	•	•	بازدید سطح مخزن و کنترل نشتی سیستم خنک کننده موتور
		•			•				بازدید و کنترل لقی سوپاپ ها
•	•	•	•	•	•	•	•	•	بررسی و پاک کردن کدهای خطای فعال و غیرفعال
•	•	•	•	•	•	•	•	•	بازدید لوله های سوخت و گرمکن
هر ۵ هزار کیلومتر نسبت به کنترل و آچارکشی اتصالات تسمه های نگهدارنده باکهای گازوئیل اقدام گردد.									آچارکشی اتصالات تسمه های نگهدارنده باکهای گازوئیل

پیمایش (کیلومتر) X 1000									شرح / بازه انجام
۱۲۰	۱۰۵	۹۰	۷۵	۶۰	۴۵	۳۰	۱۵	۵	
۲۴	۲۱	۱۸	۱۵	۱۲	۹	۶	۳	۱	ماه
اولین تعویض: ۲۰۰,۰۰۰ کیلومتر یا ۲۴ ماه سایر تعویض ها: ۹۰,۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه									تعویض روغن و فیلتر روغن گیربکس و ریتارد
•	•	•	•	•	•	•	•	•	
•	•	•	•	•	•	•	•	•	
•	•	•	•	•	•	•	•	•	کنترل سلامت و عملکرد سوپاپ تهویه کنترل نشستی در مجموعه گیربکس و PTO بازدید و گریسکاری باتاقان و کنترل لقی سگدست *تنظیم زوایای چرخ بازدید و کنترل لقی سیبکها ***تعویض روغن هیدرولیک و فیلتر بازدید و کنترل نشستی بازدید و تنظیم زوایای چرخ ها
•	•	•	•	•	•	•	•	•	
•	•	•	•	•	•	•	•	•	
•	•	•	•	•	•	•	•	•	
•	•	•	•	•	•	•	•	•	
•	•	•	•	•	•	•	•	•	
•	•	•	•	•	•	•	•	•	
•	•	•	•	•	•	•	•	•	گریس کاری چهار شاخ گریس کاری قلاف کشویی گاردان
•	•	•	•	•	•	•	•	•	
•	•	•	•	•	•	•	•	•	بازدید آزادی حرکت و عملکرد پدال ***بازدید دیسک چرخ، ضخامت لنت ها و لقی آنها کنترل فشار و نشستی سیستم تعویض خشک کن هوا بازدید لوله های ترمز بازدید مخازن باد (تخلیه رطوبت آنها) بررسی و کنترل عملکرد ترمز دستی
•	•	•	•	•	•	•	•	•	
•	•	•	•	•	•	•	•	•	
•	•	•	•	•	•	•	•	•	
•	•	•	•	•	•	•	•	•	
•	•	•	•	•	•	•	•	•	
•	•	•	•	•	•	•	•	•	
هر ۵ هزار کیلومتر نسبت به تخلیه رطوبت (مابع) مخزن اقدام گردد.									هر ۵ هزار کیلومتر نسبت به تخلیه رطوبت (مابع) مخزن اقدام گردد.
•	•	•	•	•	•	•	•	•	

پیمایش (کیلومتر) X 1000									شرح /بازه انجام
۱۲۰	۱۰۵	۹۰	۷۵	۶۰	۴۵	۳۰	۱۵	۵	
۲۴	۲۱	۱۸	۱۵	۱۲	۹	۶	۳	۱	ماه
•	•	•	•	•	•	•	•	•	بازدید سطح روغن
اولین تعویض: ۹۰,۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه سایر تعویض ها: ۴۵,۰۰۰ کیلومتر یا ۹ ماه									محور عقب
		•							تعویض روغن توپی چرخ های جلو
•	•	•	•	•	•	•	•	•	گرسکاری پین و بوش فنرهای برگی محور جلو
•	•	•	•	•	•	•	•	•	آچارکشی کل سیستم تعلیق جلو و عقب شامل کربی های جلو
•	•	•	•	•	•	•	•	•	بازدید کمک فنرهای سیستم تعلیق جلو و عقب ، بالشکهای بادی تعلیق عقب، کنترل مکانیزم تنظیم ارتفاع
•	•	•	•	•	•	•	•	•	***کنترل فشار باد وسایبگی لاستیک
•	•	•	•	•	•	•	•	•	آچارکشی مهره های چرخها
•	•	•	•	•	•	•	•	•	کنترل وضعیت اتصال سر باتری
•	•	•	•	•	•	•	•	•	کنترل سوکتها و کابلها ، عملکرد صحیح چراغ ها، بوق، برف پاک کن
		•			•				تعویض فیلتر تهویه اتاق
•	•	•	•	•	•	•	•	•	مکانیزم بالا بر اتاق و قفل آن (بازدید، تنظیم ارتفاع ، در صورت نیاز گرسکاری اتصالات)
		•							تعویض روغن هیدرولیک بالا بر اتاق

* مقدار مجاز زاویه تو-این (toe-in) عدد 1 ± 0.5 میلیمتر می باشد.

** هر ۳۰۰۰ کیلومتر نسبت به کنترل سطح روغن مخزن اقدام نمایید. در صورت کاهش سطح روغن ، به مخزن روغن اضافه شود.

*** کنترل سطح دیسک چرخ از نظر یکنواختی و هم سطحی. در صورتیکه ضخامت لنت کمتر از ۲ میلیمتر است، آنرا تعویض نمایید. در صورتیکه ضخامت دیسک ترمز کمتر از ۳۷ میلیمتر است، آنرا تعویض نمایید.

**** در صورت استفاده از لاستیک با گل منطبق با هر دو محور عقب و جلو (All position) در کلیه چرخ ها ، ضروری است هر ۱۵ هزار کیلومتر نسبت به جابجایی لاستیکهای جلو با عقب اقدام گردد.

توجه :

۱- عدم انجام هر یک از سرویسهای ادواری موجب لغو گارانتی خواهد شد. برقراری گارانتی مجدد منوط به ارزیابی از خودرو توسط کارشناسان حوزه خدمات پس از فروش می باشد. همچنین ضروری است که از روانکارها و مایعات مصرفی و قطعات یدکی مطابق با توصیه خودروساز و واسطه نمایندگیهای مجاز خدمات پس از فروش استفاده شود. در صورت استفاده از قطعات تامین شده از سایر منابع نیز موجب لغو گارانتی خواهد بود.

۲- هیچ جعبه دنده ای در طول دوره گارانتی نباید بدون کسب مجوز از شرکت خودروساز یا واسطه خدمات پس از فروش آن باز یا بسته شود.

۳- در صورت عدم استفاده از ادبلو ، گارانتی موتور خودروی شما و مجموعه قطعات سیستم اگزوز از جمله کاتالیست لغو خواهد شد.

۴- انجام کاربری سازی یا هر تغییر در ساختار و تجهیزات بدون مجوز شرکت گروه خودروسازان کلار مجاز نبوده و در صورت مشاهده گارانتی خودرو لغو می گردد.

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو



وزارت صنعت، معدن و تجارت - سازمان ملی استاندارد ایران
هیأت وزیران در جلسه ۱۳۹۵/۱/۲۲ به پیشنهاد شماره ۶۰/۲۵۵۳۸۵ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۹ وزارت صنعت، معدن و تجارت و به استناد ماده (۱۰) قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو - مصوب ۱۳۸۶- آیین نامه اجرایی قانون مذکور را به شرح زیر تصویب کرد:

ماده ۱- ضوابط مندرج در این آیین نامه شامل تمام عرضه کنندگان، واسطه های فروش، واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری، مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، ون، وانت، کامیونت، کامیون، کشنده، تریلر و انواع موتورسیکلت ساخت داخل کشور یا خارج می باشد.

ماده ۲- در این آیین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می روند:

الف - قانون: قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو - مصوب ۱۳۸۶ -

ب - وزارت: وزارت صنعت، معدن و تجارت.

پ - عرضه کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، مبادرت به فروش خودروهای نو ساخت داخل کشور یا وارداتی خود می نماید.

ت - خدمات پس از فروش: کلیه خدمات پس از فروش یک محصول از قبیل ضمانت و تعهد شامل پشتیبانی خدمات، تعمیرات و تأمین قطعات استاندارد که موجب تضمین کارکرد مطلوب محصول می باشد.

ث - واسطه خدمات فروش و پس از فروش: اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده، صرفاً یا توأماً عهده دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق نمایندگی های مجاز میباشند. واسطه مذکور می تواند به عنوان بخشی از مجموعه عرضه کننده یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت عرضه کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

ج - نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده عهده دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است. چ - شیوه ارایه خدمات پس از فروش خودرو: براساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) درخصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها می باشد.

ح - دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو: دستورالعملی که به منظور تعیین شیوه مربوط به امور خدمات فروش خودرو، شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی های آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها توسط وزارت تهیه و ابلاغ می شود.

خ - خدمات دوره تضمین: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات یا تعویض خودرو که در یک دوره زمانی یا طی مسافت مشخص مطابق مواد (۱۲) و (۱۳) این آیین نامه و انجام آن به صورت رایگان به عهده عرضه کننده می باشد.

د - خدمات دوره تعهد: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات و پشتیبانی خدمات که در یک دوره زمانی مشخص مطابق ماده (۱۵) این آیین نامه و در قبال دریافت اجرت «برابر با نرخ مصوب موضوع بند (ط) ماده (۲) این آیین نامه» از سوی عرضه کننده برای مصرف کننده انجام می شود.

ذ - خدمات سیار: خدمات امداد و تعمیراتی که در محل استقرار خودرو در بیرون از نمایندگی مجاز به مصرف کننده ارائه می شود.

ر - خدمات فنی استاندارد: خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانه ای، ملی، بین المللی یا سایر استانداردها و دستورالعمل های تخصصی رسمی باشد.

ز - ضمانت نامه: سندی است به زبان فارسی و در برگیرنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد خدمات عرضه کننده و استفاده مطلوب از خودرو که توسط عرضه کننده به همراه خودرو، تحویل مصرف کننده می شود.

ژ - استفاده مطلوب از خودرو: استفاده از هر خودرو مطابق مشخصات اعلام شده از سوی عرضه کننده به ویژه در مورد تعداد سرنشین و مقدار بار.

س - کتابچه راهنمای مصرف کننده: کتابچه ای است حداقل به زبان فارسی، که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه کننده به مصرف کننده تسلیم شود. این کتابچه باید حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو، عناوین متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره ای، نام و نشانی نمایندگی های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی آن باشد.

ش - تأمین خودروی جایگزین مشابه: واگذاری خودروی مشابه و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت توقف خودرو در دوره تضمین است.

ص - قیمت کارشناسی: قیمتی که بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری در رشته مرتبط تعیین می شود.

ض - شرکت بازرسی: شخصیت حقوقی دارای صلاحیت از طرف سازمان ملی استاندارد ایران که توسط وزارت برای انجام ارزیابی عملکرد عرضه کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی های مجاز و ارائه گزارش های ادواری یا موردی به وزارت و عرضه کننده انتخاب می شود.

ط - نرخ خدمات و قطعات: نظر به صنفی بودن فعالیت نمایندگی های مجاز، واسطه خدمات پس از فروش و خدمات سیار، اجرت یا دستمزد خدمات و همچنین نرخ قطعات و مواد مصرفی مطابق ماده (۵۱) اصلاحی قانون نظام صنفی کشور - مصوب ۱۳۹۲ - با محوریت کمیسیون نظارت تعیین و در ازای ارائه خدمات و ابلاغ صورتحساب رسمی به مصرف کننده، از وی دریافت می شود.

ظ - خودروی نو: خودرویی که به هنگام تحویل به مصرف کننده بیش از (۹۹) کیلومتر طی مسافت نکرده باشد.

ع - عیب: زیاده، نقیصه و یا تغییر حالتی که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا، خدمت یا عدم امکان استفاده متعارف از آن می شود.

غ - قطعه ایمنی خودرو: قطعاتی که عیب آنها موجب احتمال صدمه جسم، جان و مال اشخاص گردد.

تبصره - فهرست این قطعات توسط وزارت با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران تهیه و اعلام می شود.

ف - عیب ایمنی: عیوبی که احتمال ایجاد صدمه به جسم، جان و مال اشخاص گردد.
تبصره - وزارت موظف است با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی جمهوری اسلامی ایران، فهرست عیوب ایمنی خودرو و همچنین قطعات مشمول استاندارد اجباری خودرو را تهیه و ابلاغ نماید.

ق - قطعه و ماده مصرفی: قطعات و موادی مانند روغن‌ها (نظیر روغن موتور و گیربکس)، مایعات (نظیر مایع ضد یخ و مایع شیشه شوی)، فیلترها (نظیر فیلتر بنزین، هوا و روغن) و سایر قطعات و موادی که فهرست کامل آن توسط وزارت تهیه و ابلاغ خواهد شد.
ک - استانداردها و مقررات ابلاغی: کلیه معیار ها و مشخصات ناظر بر تولید، ایمنی، کیفیت، آلاینده‌گی زیست محیطی، فروش و خدمات پس از فروش خودرو که از سوی وزارت، سازمان ملی استاندارد ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و وزارت نفت ابلاغ و رعایت آنها از سوی عرضه‌کننده الزامی است.
تبصره - استاندارد های فنی شرکت های عرضه‌کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق، جزو استاندارد های ابلاغی محسوب خواهد شد.

ماده ۳- عرضه‌کننده موظف است در سامانه اطلاع‌رسانی خود، نسبت به فروش اینترنتی محصولات با قید مشخصات خودرو و شرایط فروش از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ، تجهیزات درخواستی، قیمت خودرو، سود مشارکت، زمان تحویل و سایر موارد مرتبط اقدام نماید. تبصره - عرضه‌کننده موظف است حداقل دو روز کاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را اطلاع رسانی عمومی نماید.

ماده ۴- عرضه‌کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش‌های مختلف فروش و فرآیند خرید را به صورت شفاف و روشن مطابق جدول زیر تهیه و در پایگاه اطلاع‌رسانی و نمایندگی‌های مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد: ضوابط و روش‌های مختلف فروش
تبصره ۱- حداکثر مبلغ قابل دریافت در قراردادهای پیش فروش معادل پنجاه درصد قیمت فروش نقدی محصول مورد نظر در هنگام عقد قرارداد می‌باشد. تبصره ۲- سود انصراف و خسارت تأخیر مندرج در بخش ضوابط فروش، به صورت روزشمار محاسبه می‌شود.

ماده ۵- عرضه‌کننده موظف است قبل از اقدام به پیش‌فروش خودرو، مجوز مربوط شامل تعداد خودروی قابل عرضه را از وزارت اخذ نماید.

ماده ۶ - عرضه کننده موظف است نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف کننده اقدام نماید. در قرارداد فروش قید مشخصات خودرو مورد نظر از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ و شرایط موضوع قرارداد مانند قیمت فروش، نرخ سود مشارکت، تاریخ تحویل خودرو با تعیین ماه و هفته تحویل، خسارت تأخیر در تحویل، فهرست متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کفپوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف کننده، الزامی است. تبصره - هرگونه تغییر در استانداردهای اجباری پس از عقد قرارداد، چنان چه موجب افزایش هزینه و مشمول قیمت گذاری شود، با تصویب مرجع قیمت گذاری در قیمت فروش لحاظ می شود.

ماده ۷ - عرضه کننده موظف است در قرارداد پیش فروش، سود مشارکت وجوه دریافتی را از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل مندرج در قرارداد پرداخت نماید. تبصره ۱- عرضه کننده موظف است در صورت تأخیر در تحویل خودرو، از تاریخ تحویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مصرف کننده، مبلغ خسارت تأخیر در تحویل را نسبت به وجوه پرداختی محاسبه و پرداخت نماید. تبصره ۲- در صورتی که مصرف کننده پس از ابلاغ دعوت نامه کتبی عرضه کننده، ظرف پانزده روز کاری نسبت به تصفیه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه کننده می تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف کننده را به موعد دیگری که نحوه تعیین آن در قرارداد مشخص شده، موکول نماید. تبصره ۳- در صورت اعلام انصراف مصرف کننده یک ماه پس از عقد قرارداد، سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده (۴) این آیین نامه محاسبه و پرداخت می شود. عرضه کننده موظف است سود انصراف و مبلغ پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف کننده پرداخت نماید. انصراف مصرف کننده قبل از یک ماه از زمان عقد قرارداد مشمول سود انصراف نمی شود. تبصره ۴- در صورتی که زمان بازپرداخت وجوه پرداختی مصرف کننده بیش از بیست روز شود، سود انصراف متعلقه از تاریخ تأخیر تا تاریخ بازپرداخت وجوه مذکور نیز باید محاسبه و پرداخت گردد.

ماده ۸ - عرضه کننده موظف است هرگونه تغییر در شرایط عرضه را نسبت به شرایط مندرج در قرارداد به استثنای الزامات قانونی، رضایت کتبی مصرف کننده در الحاقیه قرارداد منعقد، قبل از ارسال دعوت نامه تکمیل وجه، قید و به تأیید و امضای طرفین برساند. تبصره - در صورت بروز مشکل در فرآیند رعایت استانداردهای مصوب و تأخیر در تحویل خودرو، مسئولیت جبران خسارات وارده و کسب رضایت مصرف کننده بر عهده عرضه کننده است.

ماده ۹ - عرضه کننده موظف است در زمان تحویل، خودروی درخواستی مصرف کننده را در حضور وی کنترل نموده و پس از حصول اطمینان از عدم وجود عیب، خودرو را تحویل دهد.

تبصره ۱- عرضه کننده موظف است در صورت وجود عیب احتمالی در خودرو، عیب مربوط را مطابق زمان استاندارد تعمیراتی مربوط، رفع کند. مشروط بر آن که رفع عیب، موجب کاهش ارزش قیمتی خودرو نگردد. در غیر این صورت عرضه کننده موظف است نسبت به تعویض خودرو و یا اخذ رضایت کتبی مصرف کننده اقدام نماید.

تبصره ۲- در صورتی که مصرف کننده در دوره تضمین به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل عیوب خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوره مذکور برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه کننده یا واسطه فروش با نمایندگی مجاز موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد. تبصره ۳- عرضه کننده موظف است در صورتی که رفع عیوب خودرو مستلزم گذشت زمان باشد، ضمن ثبت دقیق عیوب خودرو در دو نسخه و تحویل یک نسخه از آن به مصرف کننده، برابر ماده (۱۷) این آیین نامه رفتار نماید.

ماده ۱۰- عرضه کننده موظف است سند فروش، صورتحساب فروش همراه با درج تفکیکی اقلام تشکیل دهنده، بهای خودرو شامل بهای خالص خودرو، شماره گذاری، بیمه، عوارض، مالیات و سایر موارد مربوط، برگه های ضمانت، کتابچه راهنمای مصرف کننده حداقل به زبان فارسی و تجهیزات اضافی را در زمان تحویل خودرو به مصرف کننده ارائه نماید.

ماده ۱۱- عرضه کننده موظف است نسبت به تهیه نظامات و دستورالعمل های زیر و نظارت بر حسن اجرای آن، در چارچوب دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید: الف - فرآیند فروش. ب - فرآیند و نظام پرداخت سود و خسارت متعلقه به مصرف کننده. پ - بازرسی قبل از تحویل خودرو. ت - حمل مناسب خودرو از محل عرضه کننده تا نمایندگی مجاز. ث - نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه کننده و نمایندگی های مجاز خود. ج - پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به نمایندگی مجاز. چ - راهنمای تعمیراتی بخش های مختلف خودرو. ح - نظام تأمین و توزیع به موقع کلیه قطعات مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز آنها. خ - نظام تشویق، تنبیه و اعطا و لغو نمایندگی های مجاز خود. د - ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی های مجاز خود. ذ - اطلاع رسانی شفاف رتبه نمایندگی و حقوق مشتریان در محل پذیرش نمایندگی مجاز. ر - نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی های مجاز. ز - ساز و کار ردیابی قطعات به ویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی خودرو. ژ - نظام رسیدگی به شکایات و تعیین تکلیف موضوع با رعایت ضوابط قانونی ظرف بیست روز. س - نظام ارایه خدمات سیار و طرح های امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود.

ماده ۱۲- دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری، ون و وانت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهل هزار (۴۰۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیون، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل یک سال می باشد.

۱- تبصره ۱- عرضه کننده می تواند براساس سیاست تجاری خود و به منظور افزایش رضایت مندی مصرف کننده، نسبت به افزایش دوره تضمین یا تعهد اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور کتبی و شفاف به مصرف کننده اعلام گردد. تبصره ۲- ضمانت رنگ برای خودروهای سبک حداقل سه سال، برای خودروهای سنگین حداقل هجده ماه و برای موتورسیکلت حداقل سه ماه می باشد. تبصره ۳- عرضه کننده موظف است قطعات، مواد مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در هر یک از مجموعه های خودرو را مشمول خدمات دوره تضمین نماید. تبصره ۴- تعمیر یا تعویض قطعات خودرو، ناشی از خسارت حاصل از حادثه یا تصادف که به علت عیب فنی خودرو نباشد، مشمول ضمانت نمی گردد.

ماده ۱۳- کلیه قطعات و مجموعه های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی، مشمول خدمات دوره تضمین می باشند. تبصره ۱- فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلایندگی هوا شامل کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن و عمر کارکرد آنها کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو می باشد، توسط وزارت تعیین و ابلاغ خواهد شد. تبصره ۲- عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفاً مشمول دوره تضمین نبوده و براساس استانداردهای ابلاغی شامل دوران تعهد نیز می باشد.

ماده ۱۴- عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره ای مطابق با شرایط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف کننده خودرو در شبکه نمایندگی های مجاز شرکت عرضه کننده خودرو، باعث خروج مجموعه های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر، از شرایط تضمین می گردد.

ماده ۱۵- مدت زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تأمین قطعات، ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو، توسط عرضه کننده می باشد.

ماده ۱۶- عرضه کننده موظف است نسبت به راه اندازی سامانه ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف کننده به نمایندگی های مجاز در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید. در صورتی که مصرف کننده تأکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد عرضه کننده باید در اولین زمان ممکن، نسبت به اجرای این درخواست، اقدام نماید.

ماده ۱۷- عرضه کننده موظف است چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد و بیش از دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات تأیید شده به طول انجامد، به تأمین خودرو مشابه جایگزین در طول مدت تعمیرات و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت حق توقف خودرو به شرح مفاد این آیین نامه اقدام نماید. تبصره ۱- مدت زمان توقف خودرو، برای پرداخت خسارت در دوره تضمین و دوره تعهد به ترتیب بعد از دو و هفت روز کاری و یا زمان استاندارد تعمیرات تأیید شده، برای کلیه روزهای توقف خودرو در نمایندگی اعم از تعطیل و غیر تعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی سازنده و وارد کننده و نیز واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز آن، آغاز و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم، آمادگی تحویل خودرو به مصرف کننده را اعلام نماید، پایان می یابد. در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوط اضافه می شود.

تبصره ۲- در صورت مراجعه مصرف کننده برای رفع عیب تکراری به همان نمایندگی مجاز و یا هریک از نمایندگی های مجاز دیگر برای بار دوم و یا بیشتر، زمان توقف خودرو از بدو تاریخ پذیرش خودرو برای پرداخت خسارت محاسبه می گردد. تبصره ۳- در صورتی که عیوب موجود در هر یک از مجموعه های خودرو که به تشخیص مرجع رسیدگی کننده موضوع ماده (۳) قانون موجب بروز حادثه یا تصادف و یا آلاینده گی بیش از حد مجاز هوا گردد، خدمات مربوط مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه کننده خودرو می باشد.

ماده ۱۸- ضوابط پرداخت خسارت توقف خودرو به استثنای خسارات ناشی از موارد حادثه و تصادف به شرح زیر است: الف - خودروی سواری: از زمان تحویل خودرو به نمایندگی مجاز به ازای هر روز توقف مازاد، به میزان یادشده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰/۰۰۱۵) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود. ب - خودروی عمومی (تاکسی، وانت، ون): از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار دو هزارم (۰/۰۰۲) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود. پ - خودروی سنگین (مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده): به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود. ت - موتورسیکلت: به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای موتورسیکلت به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود. تبصره ۱- در صورت عدم توافق طرفین نسبت به مبلغ خسارت توقف خودرو، مراتب با کسب نظر کارشناس رسمی دادگستری انجام می پذیرد. تبصره ۲- عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود پس از اخذ مدارک مثبته در مورد احراز مالکیت خودرو، نسبت به پرداخت خسارت توقف خودرو در کمتر از پانزده روز اقدام نماید. تبصره ۳- در صورتی که توقف خودرو ی سنگین بیش از یک ماه به طول انجامد، با موافقت کتبی مصرف کننده برای هر روز توقف خودرو مازاد بر یک ماه، عرضه کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم (۰/۰۰۰۲) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می باشد.

ماده ۱۹- عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش، ساز و کار پرداخت هزینه خسارات وارده به مصرف کننده شامل موارد اشاره شده در قانون و این آیین نامه را راه اندازی و اجرا نماید. عملکرد این نظام باید به گونه ای باشد که مصرف کننده را از میزان چگونگی دریافت هزینه ها و خسارت خودروی خود مطلع نماید.

ماده ۲۰- عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق شبکه نمایندگی مجاز خود تحت هر شرایطی به پذیرش کلیه خودروهایی که به دلیل وجود عیب قطعات ایمنی قادر به تردد نیستند، اقدام نماید.

تبصره - عرضه کننده موظف است در دوره تضمین، هزینه های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیرقابل تعمیر به نزدیک ترین نمایندگی مجاز را به استثنای موارد تصادفی که ناشی از عیوب سایر قطعات و مجموعه های خودرو نباشد، تقبل نماید.

ماده ۲۱- عرضه کننده در دوره تعهد موظف است از طریق واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی های مجاز، نسبت به پذیرش تمام خودرو های تحت مسئولیت خود و همچنین سایر خودروهای مشابه وارداتی توسط اشخاص حقیقی و حقوقی فاقد نمایندگی رسمی، مطابق با دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید.

ماده ۲۲- عرضه کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده (۲) این آیین نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحت گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز خود ابلاغ نماید. براساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورتحساب مصرف کننده را به ایشان تسلیم می نماید. تبصره - عرضه کننده موظف است امکان مقایسه صورتحساب صادره با نرخ خدمات را از طریق پایگاه اطلاع رسانی خود فراهم نماید.

ماده ۲۳- عرضه کننده موظف است نمایندگی های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورتحساب به مصرف کننده، خدمات ارائه شده خود را به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و قطعات را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد ضمانت نمایند. **ماده ۲۴-** نمایندگی مجاز موظف است چنانچه تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، خودرو عیب دیگری دارد، قبل از تعمیر یا تعویض قطعه، با مصرف کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف کننده، مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبی مستندسازی شود. تبصره - نمایندگی مجاز موظف است در دوره تعهد، داغی قطعات تعویضی را به مصرف کننده تحویل و رسید دریافت نماید.

ماده ۲۵- چنانچه به تشخیص مراجع مذکور در ماده (۳) قانون به علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل انگاری و یا استفاده از قطعات غیر استاندارد توسط عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز، خسارتی متوجه مصرف کننده گردد، عرضه کننده موظف به جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده می باشد.

ماده ۲۶- تعداد نمایندگی های مجاز و واحدهای خدمات سیار، بر اساس دستورالعمل ابلاغی وزارت تعیین خواهد شد.

ماده ۲۷- عرضه کننده موظف است در شبکه نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پس از فروش خود صرفاً از ظرفیت واحدهای دارای سطح کیفی قابل قبول، مطابق با ضوابط استاندارد ملی شیوه ارائه خدمات پس از فروش (استاندارد شماره ۱۹۱۱۷) و دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش استفاده نماید.

ماده ۲۸- عرضه کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه ای برای واسطه ها و نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پس از فروش شامل محاسبه مدت توقف خودرو، فهرست قطعات و مواد مصرفی و اجرت تعمیرات برای هر خودرو و نیز صورتحساب هر مصرف کننده اقدام نماید. تبصره - شرکت عرضه کننده موظف است امکان دسترسی شرکت بازرسی به اطلاعات این شبکه را فراهم نماید.

ماده ۲۹- مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول برعهده عرضه کننده می باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده، رأساً از طریق سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می گیرد. چنانچه رضایت مصرف کننده تأمین نشود، می تواند به هیات حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون مراجعه کند.

هیأت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند. مناط رأی، نظر اکثریت اعضای هیأت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود. تبصره ۱- دبیرخانه هیأت حل اختلاف موضوع این ماده و محل تشکیل جلسات آن در محل سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ها می باشد. تبصره ۲- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ها مکلف است ظرف یک ماه از تاریخ تصویب این آیین نامه، هیأت های حل اختلاف مربوط را در محل آن سازمان با استفاده از پست های سازمانی موجود تشکیل داده و امکانات، نیروی انسانی و محل لازم را در اختیار آنها قرار دهد. تبصره ۳- ثبت اعتراض و رسیدگی به آن در هیأت حل اختلاف رایگان است، اما حق الزحمه کارشناس رسمی که در هیأت حاضر و اظهار نظر می کند باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیأت، توسط شاکی پرداخت شود، در غیر این صورت، هیأت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می نماید. تبصره ۴- کلیه نهادهای و سازمان هایی که مصرف کنندگان جهت طرح شکایت به آنها مراجعه می نمایند موظفند شکایت مصرف کننده را به وزارت ارسال نمایند. تبصره ۵ - سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین نامه مکلف است دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان خودرو را به سازمان های صنعت، معدن و تجارت استانها اعلام نماید.

ماده ۳۰- عرضه کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگی های مجاز را براساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی ذی ربط آن ایجاد نماید. تبصره - نظارت و ارزیابی ادواری عرضه کننده خودرو، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آنها و ارائه گزارش های ارزیابی به وزارت و عرضه کننده، به عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می باشد. تبصره ۲- عرضه کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی های مجاز فعال و تعلیق شده خود را به همراه سایر مشخصات و همچنین مشتریان مراجعه کننده به شبکه خدمات پس از فروش شامل نام مشتری، شماره تماس، نوع خودرو، تاریخ پذیرش و نام نمایندگی مراجعه شده را بصورت دسترسی برخط جهت ارزیابی عملکرد آن، به شرکت بازرسی معرفی نماید.

ماده ۳۱- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این آیین نامه بر عهده وزارت است. ماده ۳۲- تصمیم نامه شماره ۴۳۶۷۸/۴۴۱۳۳ مورخ ۱۳۸۹/۰۲/۲۹ لغو می شود.

لیست نمایندگی های مجاز



