

کتابچه راهنمای خودرو

Owner's Manual Booklet



O P E L



راهنمای خدمات گارانتی خودرو

مالک گرامی:

ضمن تشکر از حسن انتخاب شما، به استحضار می‌رساند مندرجات این راهنما مبین حدود و تعهدات گارانتی بوده که مورد قبول خدمات پس از فروش شرکت سیکاس خودرو می‌باشد. شرکت سیکاس خودرو با ارائه این راهنما، در قالب الزامات آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو (آخرین ویرایش معتبر و ابلاغ شده به خودروساز)، خودروی متعلق به شما را در صورت رعایت کلیه مفاد مندرج در این راهنما تحت پوشش خدمات گارانتی قرار می‌دهد. در صورت نیاز به هر گونه اطلاعات و راهنمایی بیشتر در زمینه خدمات پس از فروش خودروی خود، با نمایندگان خدمات پس از فروش در سراسر کشور که در آدرس اینترنتی شرکت مشخص شده است، تماس حاصل فرمائید.

شرکت کاراکال و نمایندگیهای مجاز زیرمجموعه آن به عنوان واسطه حوزه خدمات پس از فروش و گارانتی شرکت سیکاس خودرو معرفی شده و مطابق با آخرین نسخه آیین نامه حمایت از حقوق مشتریان و ضوابط گارانتی شرکت سیکاس خودرو خدمات لازم را به خودرو شما ارایه می‌دهد.

سرویس های دوره ای :

سرویس های دوره ای مندرج درکتابچه راهنمای استفاده از خودرو با توجه به توصیه های کارخانه سازنده خودرو بوده و انجام به موقع آنها شما را در نگهداری خودرو در وضعیت مطلوب یاری نموده و شرایط رانندگی اطمینان بخشی را به ارمغان می‌آورد. هنگام انجام سرویس ها، سیستم ها و قسمت های پیش بینی شده خودرو مورد بررسی و بازدید قرار گرفته و برخی تعمیرات، تنظیمات و تعویض قطعات روی آن صورت می‌گیرد که عدم انجام به موقع این سرویس ها با توجه به خساراتی که به بار می‌آورد هزینه های تعمیر و نگهداری خودرو را افزایش داده و عدم انجام آن در موعد مقرر، منجر به خروج بخشهای مرتبط از پوشش گارانتی خواهد شد. بر همین اساس ضرورت دارد نسبت به انجام سرویس های ادواری با مراجعه به یکی از نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش اقدام نمائید.



راهنمای خدمات گارانتی خودرو

شرایط و چگونگی استفاده از خدمات گارانتی خودروی خریداری شده به شرح ذیل می باشد.

تضمین یا ضمانت (گارانتی):

گارانتی، تعهد شرکت وارد کننده مبنی بر کارکرد صحیح خودرو در یک دوره معین است. در صورت بروز هر گونه مشکل در این دوره، کلیه ایرادات ناشی از عدم عملکرد صحیح قطعات و یا ایراد در کیفیت و ساختار قطعات، به رایگان توسط شرکت خدمات پس از فروش به نمایندگی از شرکت وارد کننده محصول برطرف خواهد شد.

گارانتی خودرو :

۱- خودرو شما مشروط به رعایت کلیه مفاد این راهنما به مدت ۳۶ ماه یا ۶۰ هزار کیلومتر از زمان تحویل (هر کدام زودتر فرا برسد) تحت پوشش خدمات گارانتی قرار می گیرد.

توجه: در خودروهای برقی و هیبریدی باتری ولتاژ بالای خودرو به مدت ۶۰ ماه یا ۱۶۰ هزار کیلومتر در صورت رعایت شرایط نگهداری مندرج در این راهنما تحت پوشش گارانتی می باشد.

این پوشش برای قطعات و سیستمها با کارکرد خاص و یا عمر کارکرد محدود متفاوت بوده (کمتر یا بیشتر از بازه ذکر شده) که شرایط این قطعات و سیستم ها در بخش استثنائات گارانتی ذکر شده است.

۲- تاریخ شروع گارانتی از زمان تحویل خودرو به مشتری محاسبه خواهد شد. در این مدت شرکت سیکاس خودرو متعهد می گردد بروز هرگونه نقص در کیفیت محصول یا کیفیت ساخت خودروی شما را از طریق شبکه نمایندگی های مجاز مطابق دستورالعمل های مربوطه بدون دریافت هیچ گونه هزینه ای برطرف نماید.

۳- خدمات گارانتی، محدود به تعویض و یا تعمیر قطعات معیوب (بنا به تشخیص خدمات پس از فروش) و اجرت مربوطه می باشد.

۴- هرگونه خدمات گارانتی می بایست توسط نمایندگیهای مجاز خدمات پس از فروش شرکت کاراکال صورت پذیرد.

۵- مالکیت قطعات معیوب گارانتی (داغی)، متعلق به شرکت خودروساز یا وارد کننده می باشد.

قضاوت در مورد گارانتی

حق و اختیار بررسی، کارشناسی و اتخاذ تصمیم در خصوص تایید و یا رد موارد مطرح در حوزه گارانتی و تطبیق این موارد با ضوابط و مقررات گارانتی بر عهده کارشناسان شرکت کاراکال می باشد. در صورت بروز هرگونه اختلاف، حل و فصل آن موضوع از طریق هیات حل اختلاف، مطابق با قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو خواهد بود.

گارانتی رنگ خودرو

رنگ خودرو برای مدت ۳ سال بدون محدودیت کیلومتر تحت پوشش گارانتی قرار می گیرد. در موارد ذیل رنگ خودرو تحت پوشش گارانتی نخواهد بود:

- ۱- ریزش مواد شیمیایی و آسیبهای ایجاد شده در اثر نگهداری نامناسب خودرو
- ۲- زدودن چربی و یا تمیز کردن قطعات به کمک موادی که مورد تایید نبوده، پاک کننده ها، جلادهنده ها و یا شستشو با استفاده از دستگاه شوینده پرفشار
- ۳- هرگونه صدمه و هزینه ناشی از انجام اقدامات اصلاحی در زمینه رنگ خودرو خارج از شبکه نمایندگیهای مجاز شرکت.
- ۴- هرگونه صدمه به بدنه و رنگ خودرو و تزئینات در اثر شرایط محیطی خاص و عوامل بیرونی، تردد در مسیر قیرپاشی شده، نمک ریزی شده، برخورد سنگ و شن با زیر و روی خودرو، صدمات وارده بر اثر فضولات حیوانات و صمغ درختان، افتادن درخت یا شاخه ها، نزولات آسمانی، بارانهای اسیدی، انواع آلودگیهای زیست محیطی، سموم دفع آفات نباتی و سایر عوامل تاثیرگذار بر بدنه و رنگ خودرو، حوادث و بلایای طبیعی، سیل، زلزله، طوفان، صاعقه، تیرچراغ برق، تصادفات، آتش سوزی و شورشهای اجتماعی و همچنین صدمات ناشی از تعمیر نامناسب موارد مذکور در خارج از شبکه نمایندگیهای مجاز شرکت.
- ۵- هرگونه خسارت وارده به بدنه و رنگ خودرو (تصادف و)، خراشیدگی، فرو رفتگی رنگ و یا آسیب های مشابه روی بدنه و تزئینات پس از تحویل خودرو به مشتری.
- ۶- وجود هرگونه گرده رنگ که ناشی از قرارگرفتن خودرو در محیط نامناسب باشد.



راهنمای خدمات گارانتی خودرو

۷- تحمل بار بیش از حد ظرفیت استاندارد و حمل بار غیر استاندارد و استفاده نامناسب از خودرو که موجب صدمه به بدنه و رنگ خودرو شود.

استثنائات گارانتی

موارد خارج از تعهدات گارانتی :

- ۱- هر اشکالی که در اثر استفاده غیر متعارف، نگهداری ناصحیح و یا بروز سوانح باشد.
- ۲- سرویس و نگهداری عمومی شامل بازدیدها، آپارکشی، تنظیمات، تنظیم موتور، تنظیم زوایای چرخ، تنظیم سیستم سوخت، بالانس چرخ ها، تمیزکاری و شستشو و روغن کاری، سوخت گیری، بازدید یا تعویض روغن موتور و روغن گیربکس، فیلتر روغن، فیلتر هوا، فیلتر تهویه مطبوع، فیلتر سوخت، روغن هیدرولیک فرمان، روغن ترمز، افزودن ضد یخ، مایع شیشه شوی، گاز کولر و بازدید لاستیکها می باشد.
- توجه :** هزینه های مواد و قطعات مصرفی (از قبیل روغن، فیلتر روغن، ضد یخ و ...) در هر یک از سرویس های ادواری، تحت پوشش گارانتی نبوده و بر عهده مشتری خواهد بود.
- ۳- هرگونه آسیب، ایجاد نقص، خرابی و ضایعاتی که به موجب استفاده از قطعات، سیالات، روانکارها و تجهیزات جانبی غیر از قطعات اصلی، تامین شده از خارج از شبکه نمایندگان مجاز ایجاد شود.
- ۴- از بین رفتن یا فرسودگی طبیعی کلیه قطعات مانند: لنت های ترمز، تیغه های برف پاک کن، فیلترها و دیگر قطعات مصرفی.
- ۵- خرابی یا زنگ زدگی قطعات آبکاری شده، رنگ شده، پوشیدگی قطعات لاستیکی، لوازم داخلی و تو دوزی تحت شرایط عادی یا در اثر تابش نور خورشید.
- ۶- آسیب و ایجاد نقص در خودرو و یا قطعات آن که ناشی از استفاده غلط، استفاده بیش از حد، اعمال بار اضافی، تصادف، دزدی، سیل، زلزله و یا آتش سوزی.

- ۷- خسارات غیر مستقیم از قبیل هزینه های سوخت، تلفن، سفر، اقامت، بارگیری نامناسب، ضررهای شخصی یا تجاری و ضررهایی که در نتیجه خرابی خودرو پیش می آید.
- ۸- هرگونه خرابی یا عیبی که در نتیجه سهل انگاری در انجام سرویسهای ادواری و عدم نگهداری صحیح مطابق با دفترچه های راهنما و توصیه شرکت سازنده و حوزه خدمات پس از فروش آن بوجود آمده باشد.
- ۹- هرگونه عملیات تعمیراتی، تعویض روغن موتور، تعویض روغن گیربکس و سرویس های دوره ای که خارج از نمایندگیهای مجاز شرکت کاراکال انجام گردد.
- ۱۰- ایرادات ناشی از ریزش آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر نمایشگر صوتی و تصویری، کلیه ECU ها در خودرو و اتصالات و رله های مربوطه در داخل اتاق و محفظه موتور .
- ۱۱- ایرادات ناشی از رانندگی در عمق آب که باعث نفوذ آب به اجزاء داخلی خودرو مانند موتور گردد. بدیهی است هر خودرو کاربری خاص خود را داشته و استفاده آگاهانه و یا ناآگاهانه (غیر عمد) از آن در شرایط محیطی متفاوت از کاربری خودرو و جاده های غیر استاندارد ، موجب صدمات جبران ناپذیری به خودرو خواهد شد.
- ۱۲- هرگونه عیب و نقص و خسارت جانی و مالی وارده به مشتری و اشخاص ثالث که به دلیل دریافت هرگونه خدمات تعمیراتی و یا تغییر، تعویض ، دستکاری ، نصب و تعمیرات نامناسب و تامین قطعات و سیستمهای جانبی ، از خارج از شبکه رسمی نمایندگیهای مجاز شرکت کاراکال ایجاد شود ، تحت پوشش گارانتی نخواهد بود.
- ۱۳- هرگونه آسیب دیدگی که در اثر بارگیری و حمل ناصحیح یا یدک کشی به وجود آمده باشد.



موارد خارج از تعهد گارانتی در خودرو های هیبریدی و برقی

در خودروهای هیبریدی و برقی، صدمات و خسارات (جانی و مالی) و هزینه های احتمالی وارده به راننده یا اشخاص ثالث ناشی از آن بعلت عدم رعایت موارد ذیل خارج از تعهد گارانتی بوده و بر عهده مالک خودرو خواهد بود. علاوه بر مطالعه و رعایت موارد ذیل، ضروری است حتما نکات ایمنی در کتابچه راهنمای استفاده از خودرو به دقت مطالعه گردد.

۱- انجام عملیات باتری به باتری و یا جایگزینی باتری :

خودروهای هیبریدی مجهز به دو باتری هستند . باتری ۱۲ ولت و مجموعه باتری بخش برقی خودرو (باتریهای لیتیومی) که در هنگام کار، از ولتاژ بالای ۴۰۰ ولت استفاده می نماید. لذا هرگونه تلاش جهت انجام عملیات باتری به باتری و یا جابجایی باتری بدون هماهنگی با نمایندگی مجاز مورد تایید نبوده و خسارتهای وارده مشمول گارانتی نخواهد بود.

۲- لمس و یا دمونتاز دسته سیمهای ولتاژ بالا :

دسته سیمهای ولتاژ بالا با رنگ متفاوت (بطور نمونه نارنجی) مشخص شده اند. هرگونه لمس این دسته سیمها ممنوع بوده و موجب بروز صدمات جبران ناپذیر خواهد شد.

۳- مسدود کردن، ورود مایعات، ورود شن و ماسه و ورود سایر مواد مشابه به ورودیهای هوای باتریهای لیتیومی:

به منظور خنک کاری و گردش هوای محفظه این نوع باتریها، کانالهای تهویه هوا در زیر صندلیهای جلو تعبیه شده اند. لذا ضمن مطالعه کتابچه راهنمای استفاده از خودرو، از مسدود کردن و یا ریختن هرگونه مایعات و یا قراردادن هر گونه اشیاء سنگین در زیر صندلی های جلو خودداری شود. عدم رعایت این موارد ممکن است باعث خسارت به خودرو و در مواردی آتش سوزی گردد.

۴- تصادف و صدمه به خودرو به طور خاص محفظه موتور و زیر خودرو :

در صورت تصادف و صدمه به خودرو به ویژه کف خودرو، بطور ایمن خودرو را از جاده خارج نموده و با نمایندگی مجاز تماس حاصل نمایید.

هرگز قطعات و دسته سیمهای لخت شده و آسیب دیده را لمس نکنید. در صورت نشت مایع در زیر خودرو آنرا لمس نکنید و سریعاً با نمایندگی مجاز تماس بگیرید. بعلت احتمال خطر آتش سوزی، هر گونه منبع اشتعال در اطراف خودرو را خاموش و یا از محدوده خودرو خارج نمایید.

۵- حمل (بکسل کردن) خودرو بر روی دو چرخ جلو:

با توجه به عملکرد موتور الکتریکی خودرو در صورت حمل بر روی چرخهای جلو که می تواند موجب آسیب خودرو شود، در صورت نیاز به حمل (بکسل کردن) خودرو، ترجیحاً خودرو را با خودروبر حمل نموده و در صورت نبود تجهیزات مناسب حداقل دو چرخ جلو را بلند کنید.

۶- رانندگی با چراغهای جلو / عقب آسیب دیده: در صورت آسیب دیدگی چراغ های بیرونی خودرو احتمال نفوذ آب و اتصال و آتش سوزی وجود دارد.

۷- نصب تجهیزات اضافی، حمل بار غیر مجاز، نصب آپشن های غیرمجاز و یا تغییر در ساختار خودرو.

۸- پارک کردن طولانی مدت خودرو در دمای بالای ۴۰ درجه سانتیگراد و زیر نور مستقیم:

این امر می تواند موجب افزایش شدید دمای داخل کابین شده و موجب بروز خطا در برخی سیستمهای خودرو شده و احتمال خطر تصادف را افزایش دهد. این موضوع صرفاً مرتبط با خودروهای برقی نیست بلکه در کلیه خودروهای مجهز به سیستمهای کمکی و ایمنی در اثر تاثیر مستقیم تابش نور خورشید در دمای محیط بالای ۴۰ درجه سانتیگراد، احتمال بروز خطا در این سیستمها وجود دارد.

۹- خواب خودرو (عدم استفاده از خودرو):

در صورت توقف خودرو بیش از ۲ ماه یا مسدود شدن کانالهای ورودی هوای محفظه باتری، کلیه قطعات سیستم هیبرید شامل پکیج باتری ولتاژ بالا، کابل ولتاژ بالا، مجموعه خنک کن باتری، استارت و دینام هیبرید، واحد کنترل و موتور الکتریکی، اینورتر از پوشش گارانتی خارج خواهند شد.

راهنمای خدمات گارانتی خودرو

در صورتی که خودرو به هر دلیلی مورد استفاده قرار نمی گیرد، جهت جلوگیری از تخلیه کامل باتری هیبریدی ضروری است هر ۴۵ روز حداقل به مدت ۳۰ دقیقه خودرو را روشن کرده و برانید. (درجا کارنمودن خودرو جهت شارژ باتری کافی نمی باشد).

۱۰- شستشوی داخل اتاق، کف خودرو و یا محفظه موتور

۱۱- هرگونه آسیب به باتری ناشی از نگهداری ناصحیح و مخالف با استانداردهای نگهداری تعریف شده در کتابچه راهنمای استفاده از خودرو.

۱۲- ظرفیت باتری خودرو به طور طبیعی و طی نمودار تعیین شده تضعیف می شود. اگر ظرفیت باتری به موجب تصادف، غوطه ور شدن در آب، نگهداری و شارژ نامناسب کاهش یابد، باتری مشمول گارانتی نخواهد شد.

۱۳- تمامی آسیب های ناشی از قرار گرفتن خودرو در میدانهای مغناطیسی قوی از قبیل محیط های مجاور پست ها و دکل های فشار قوی انتقال نیرو، علاوه بر عدم دریافت گارانتی منجر به ابطال گارانتی قسمت ها و مجموعه های الکتریکی خودرو نیز خواهد شد.

قطعات با گارانتی محدود

لیست قطعاتی که عمر کارکرد آنها کمتر از دوره گارانتی خودرو است به شرح جدول ذیل می باشد.

نام قطعه	زمان تضمین کارکرد
باتری (۱۲ ولت) - صفحه کلاچ (در صورت تجهیز)	نصف دوره ضمانت
لنت ترمز - لامپ ها - برف پاک کن - تسمه ها و شمع	۱۰ هزار کیلومتر از زمان تحویل خودرو
کاتالیست کانورتور- سنسور دوم اکسیژن، کنیستر	۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر
لاستیک و سیستم پخش صوت	معادل ضمانت

کیسه هوا : عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفاً مشمول دوره تضمین نبوده و استانداردهای ابلاغی شامل دوران تعهد نیز میباشد.

توجه :

باتری: ضمانت باتری مشروط به کارکرد عادی خودرو و سلامت فنی آن می باشد. در صورت عدم رفع ایراد در سیم کشی خودرو و یا سایر قسمت‌های مرتبط و بروز صدمه به باتری، باتری از پوشش گارانتی خارج خواهد شد.

لاستیک و سیستم پخش صوت خودرو: ضمانت لاستیک و سیستم پخش صوت خودرو مشروط به رعایت موارد ذیل و نگهداری صحیح از این مجموعه ها می باشد:

۱- فرسایش طبیعی لاستیک جزء پوشش گارانتی نمی باشد. بدیهی است صدمات وارده به سیستم تعلیق در اثر تصادفات و حوادث و عدم مراجعه مالک خودرو به شبکه مجاز جهت رفع آنها می تواند در بلند مدت موجب تخریب و صدمه به ساختار لاستیک و سیستم تعلیق و جلوبندی خودرو شود که این موارد نیز خارج از پوشش گارانتی می باشند.

۲- همواره از زنجیر چرخ مناسب و منطبق با سایز و ابعاد لاستیک چرخهای خودرو استفاده نمایید. در هنگام استفاده از زنجیر چرخ حداکثر سرعت خودرو نباید از ۲۰ کیلومتر در ساعت تجاوز نماید. استفاده از زنجیر چرخ غیر استاندارد و نامتناسب با ابعاد لاستیک خودرو، حرکت طولانی مدت با زنجیر چرخ و یا حرکت با زنجیر چرخ در سرعت‌های بالاتر از ۲۰ کیلومتر در ساعت موجب تخریب ساختار لاستیک خودرو و خروج لاستیک از پوشش گارانتی خواهد شد.

۳- در صورتیکه لاستیک اولیه خودرو (مورد تایید و نصب شده خودروساز) توسط مالک یا خارج از شبکه نمایندگیهای مجاز شرکت تعویض و با لاستیک دیگری جایگزین گردد، بدیهی است خودروساز هیچگونه مسئولیتی در قبال لاستیک جایگزین نداشته و لاستیک جایگزین تحت پوشش گارانتی قرار نخواهد گرفت.

راهنمای خدمات گارانتی خودرو

۴- هزینه جبران خسارت هر گونه آسیب وارده به لاستیک در اثر حوادث و عوامل بیرونی (آلودگیهای مسیر حرکت شامل قیر، مواد شیمیایی قلیایی یا اسیدی و یا استفاده از خودرو در شرایط مسابقات رالی و سرعت) ، خارج از پوشش گارانتی می باشد و هزینه قطعه و اجرت تعویض بر عهده مالک خودرو خواهد بود.

۵- توقف طولانی مدت خودرو و عدم استفاده از آن موجب تمرکز فشار و بار بر روی یک بخش لاستیک شده و آن را مستعد تغییر شکل و پوسیدگی می نماید. لذا ضروری است در صورت عدم استفاده از خودرو به مدت طولانی به شیوه مناسب، وزن خودرو را مهار نموده و فشار از روی لاستیک خودرو برداشته شود. در صورت عدم رعایت و صدمه به لاستیک خودرو ، این موارد تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرد.

۶- در خصوص سیستم پخش ، هزینه هر گونه به روز رسانی و تنظیمات بر عهده مشتری خواهد بود. همچنین هر گونه تغییر در سیستم پخش و استفاده از تجهیزات بدون تایید خودروساز شامل تغییر قطعات زیر مجموعه سیستم پخش و یا استفاده از تجهیزات جانبی بر روی سیستم پخش موجب ابطال گارانتی سیستم پخش خودرو خواهد شد.

موارد ابطال گارانتی:

کل خودرو یا قسمت هایی از خودرو در حالات زیر از پوشش گارانتی خارج خواهند شد :

۱- در صورتیکه بر اثر تصادف، سرقت، آتش سوزی، انفجار، صاعقه یا حوادث طبیعی اعم از سیل، زلزله، تگرگ، طوفان و ... وسیله نقلیه دچار عیب و نقص شود.

۲- دستکاری سیستم کیلومترشمار که منجر به عدم نمایش صحیح کیلومتر و یا از کار انداختن این سیستم گردد.
توجه: چنانچه به هر دلیل کیلومتر شمار خودروی شما فاقد عملکرد صحیح می باشد، در اسرع وقت به نزدیکترین نمایندگی مجاز خدمات پس از فروش مراجعه نمایید.

۳- هر گونه تعمیرات فنی که در خارج از شبکه نمایندگان مجاز خدمات پس از فروش شرکت کاراکال انجام پذیرفته باشد.
۴- اعمال هر گونه تغییرات در خودرو (نظیر تقویت موتور)، تعویض اتاق، حذف قطعات و جایگزین نمودن قطعات دیگر مانند استفاده از تجهیزات غیر استاندارد مثل رینگ و تایر غیر استاندارد، تغییر در فنربندی خودرو و سایر مواردی از این قبیل. ۵-
در صورتی که لوازم جانبی و یا آپشن هایی که با برق خودرو در ارتباط می باشد، در خارج از شرکت و یا خدمات پس از فروش شرکت کاراکال نصب شده باشند. مانند: دزدگیر، سیستم مولتی مدیا و موارد مشابه.

۶- استفاده نامتعارف و خارج از استاندارد کاربری خودرو .

۷- هرگونه آسیب وارده بعلت استفاده از مواد غیر استاندارد و غیرمجاز شامل انواع مکمل های سوخت غیر استاندارد و... .

۸- عدم انجام بموقع سرویس های ادواری و عدم تعویض بموقع فیلتر هوا که منجر به ورود شیء خارجی به مسیر پره های توربوشارژ گردد.

۹- در صورتیکه راننده به علت بی توجهی به علایم هشدار دهنده در صفحه نشانگر ها و ادامه رانندگی موجب خسارت به قسمت های مختلف خودرو گردد.

۱۰- عدم انجام به موقع سرویسهای ادواری خودرو منطبق با کتابچه راهنمای استفاده از خودرو و همچنین موارد ذکر شده در این راهنما . در صورت بروز هرگونه ایراد عملکردی و عیب در سیستمهای خودرو به فراخور موضوع ، شرکت کاراکال در خصوص عدم ارائه پوشش گارانتی به سیستمها و بخشهای مختلف خودرو تصمیم گیری خواهد نمود. مالک محترم؛ جهت اطلاع از جزئیات آیتیمهای مربوط به سرویسهای ادواری به کتابچه راهنمای استفاده از خودرو مراجعه فرمایید.

توجه :

تعویض قطعات مصرفی اشاره شده در جدول سرویسهای ادواری الزامی می باشد. در صورت رانندگی در شرایط زیر، روغن، فیلتر روغن و فیلتر هوا را در فواصل کوتاهتر تعویض نمائید:

الف) رانندگی در شرایط پر گرد و غبار

ب) رانندگی با سرعت کم و یا به صورت درجا به مدت طولانی

ج) رانندگی در مناطق سرد به مدت طولانی

د) رانندگی در فواصل کوتاه و مکرر

گارانتی قطعات و خدمات :

مشتری گرامی، خدمات ارائه شده توسط نمایندگی های مجاز، به مدت ۲ ماه یا ۳ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) و قطعات تعویضی نیز به مدت ۶ ماه یا ۱۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) ضمانت میگردد.

ارائه فاکتور رسمی: ارائه فاکتور رسمی و سیستمی (شامل هزینه تعمیرات و قطعات) در زمان تحویل خودرو به مشتریان توسط نمایندگی مجاز الزامی میباشد.

تعهد خدمات گارانتی:

چنانچه مصرف کننده در دوران ضمانت به نمایندگیهای مجاز خدمات پس از فروش مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوران ضمانت خودرو برای نمایندگی مقدور نباشد، نمایندگی موظف است ضمن اعلام کتبی موضوع به مشتری ترتیبی اتخاذ نماید که خودروی مشتری در اولین فرصت ممکن تحت شرایط ضمانت رفع نقص گردد.

دوره تعهد:

دوره تعهد، برابر ۱۰ سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف کننده میباشد.

جدول سرویسهای ادواری

انجام سرویسهای ادواری بر اساس پیمایش خودرو (به کیلومتر) در مهلت زمانی ذکر شده، جهت استفاده از خدمات گارانتی الزامیست.

خواهشمند است جهت انجام به شبکه نمایندگی های مجاز مراجعه گردد.

[illegible]

[illegible]



بخش مرتبط	شرح بازدید و سرویس مورد نیاز		پیمایش ۱۰۰۰ کیلومتر											
	محدودیت زمانی انجام سرویس- ماه													
ایمنی	بررسی سلامت ظاهری کمربندهای ایمنی خودرو	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	کنترل عملکرد قفل کمربندها	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	بررسی صفحه آمپر و کنترل چراغهای هشدار احتمالی روی صفحه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	بررسی کدهای عیب بکمک دستگاه عیب یاب	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
تهویه مطبوع	بررسی عملکرد سیستم تهویه مطبوع	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	بررسی نشتی اتصالات سیستم تهویه مطبوع	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	تعویض فیلتر سیستم تهویه مطبوع	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
بدنه و تجهیزات	کنترل وضعیت سلامت لولا و قفل دربها	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	وضعیت باز و بست دربهای خودرو و لاستیکهای آبدبندی درب و شیشه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	کنترل عملکرد شیشه بالابرها و آینه ها	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
گیربکس	کنترل نشتی روغن گیربکس	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	تعویض روغن گیربکس	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو



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.

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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.

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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.

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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

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 مصرف‌کننده، از وی دریافت می‌شود.

ظ - خودروی نو: خودرویی که به هنگام تحویل به مصرف‌کننده 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 می‌شود.

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 می‌شود.

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 ضدیخ 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، آلایندگی 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.



آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

تبصره - استاندارد های فنی شرکت های عرضه کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق، جزو استاندارد های ابلاغی محسوب خواهد شد.

ماده ۳ - عرضه کننده موظف است در سامانه اطلاع رسانی 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 - عرضه کننده موظف است حداقل دو روز کاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را اطلاع رسانی عمومی نماید.

ماده ۴ - عرضه کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش های مختلف فروش و فرآیند خرید را به صورت شفاف و روشن مطابق جدول زیر تهیه و در پایگاه اطلاع رسانی و نمایندگی های مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد: ضوابط و روش های 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 می باشد.

تبصره ۲ - سود انصراف و خسارت تأخیر مندرج در بخش ضوابط فروش، به صورت روزشمار محاسبه می شود.

ماده ۵ - عرضه کننده موظف است قبل از اقدام به پیش فروش 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.

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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.



آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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.

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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.



آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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، کامیونت، 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.

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.

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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 آلاینده ها 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.



آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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 غیرتعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی سازنده و واردکننده 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 آلایندهی بیش از حد مجاز هوا گردد، خدمات مربوط مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه کننده خودرو می باشد.

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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 خودروی 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.



آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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 و 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 صحه 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.

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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.



آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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- مسؤولیت 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.

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.

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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.

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 ۱- 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 مشخصات 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.



آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

جهت اطلاع از لیست نمایندگی های شبکه خدمات پس از فروش و آخرین نسخه معتبر راهنمای مالک و گارانتی خودرو خواهشمند است به وبسایت اینترنتی شرکت کاراکال به آدرس ذیل مراجعه فرمایید.

www.caracal.co.com

ضوابط و روشهای مختلف فروش

	تحويل فوری	پیش فروش		مشارکت در تولید	سفارشی تعداد محدود
		قطعی	عادی		
قیمت	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت زمان تحويل مدرج در قرارداد	قیمت زمان تحويل مدرج در قرارداد	قیمت توافقی زمان عقد قرارداد
حداکثر تاریخ تحويل	سی روز	نه ماه	دوازده ماه	سه سال	داخلی سه ماه واریاتی چهار ماه
حداقل سود مشارکت	-	حداقل سود سپرده برابر مقررات نظام بانکی در مدت قرارداد	حداقل سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده سه ساله نظام بانکی	-
حداقل سود انصراف (درصد)	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی
جبران تأخیر در تحويل	دو و نیم درصد ماهانه	سود مشارکت به علاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت به علاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت به علاوه یک درصد ماهانه	سه درصد ماهانه
تشریحات	* نکات مهم تجهيزات معین			در صورت عدم لنگان تحويل خودرو موضوع قرارداد، خودروی جایگزین از میان خودروهای تولیدی به انتخاب مستری و شرایط مفاد قرارداد تحويل داده خواهد شد. این موضوع شامل خودروی وارداتی نمی شود.	در صورت تأخیر بیش از دو ماه در تحويل خودرو موضوع قرارداد، مشتری حق انصراف خواهد داشت.



CARACAL **ULSILK**

شبکه خدمات پس از فروش
After-sales Services Network

کاراکال CARACAL

+98 9 0 0 0 3 6 1 1
www.caracal.co.com

تهران، کیلومتر ۱۹ متوسلیان، خیابان سها، خیابان آذر دوم، پلاک ۲۵
Number 25, Second Azar St, Soha St, 19km Motevaselian Highway, Tehran, IRAN