

شرایط و ضوابط گارانتی خودرو

بر مبنای قانون، گارانتی تعهد و تقبل شرکت عرضه کننده مبنی بر کارکرد صحیح خودرو در یک دوره معین است که نوعی تضمین طراحی، مکانیزم قطعه و مونتاژ به حساب می آید. مطابق مفاد این دفترچه، شرکت الوند خودرو جهت حصول اطمینان از کیفیت محصول، با ارائه خدمات گارانتی در رفع تمامی ایرادات مربوط به ساخت قطعات و مونتاژ خودرو با مراجعه به نمایندگی های مجاز سراسر کشور، خدمات خود را تضمین می کند.

- خودرو ارائه شده از زمان تاریخ تحویل به اولین مالک به مدت 3 سال یا 60 هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) تحت پوشش گارانتی شرکت الوند خودرو می باشد.
- سرویس اولیه در محدوده پیمایش تا ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه از زمان شروع گارانتی (هر کدام زودتر فرا برسد) می باشد. همچنین سایر سرویسهای دوره ای می بایست هر ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه (هر کدام زودتر فرا برسد) انجام شود.
- هرگونه انجام سرویس دوره ای و خدمات گارانتی می بایست توسط نمایندگی های مجاز شرکت الوند خودرو صورت پذیرد.
- خدمات گارانتی محدود به تعویض و یا تعمیر قطعات معیوب بنا به تشخیص شرکت الوند خودرو و دستمزد مربوطه می باشد.
- قطعات تعویض شده گارانتی متعلق به شرکت الوند خودرو می باشد.

گارانتی قطعات خودرو

- قطعات مصرفی قطعاتی است که به صورت عادی پس از گذشت مدتی محدود یا مقدار کارکرد خاصی مستهلک شده و باید تعویض شوند. استهلاک این قطعات رابطه مستقیمی با نحوه استفاده از خودرو توسط کاربر دارد. قطعات مصرفی و استهلاکی مانند: روغن ها نظیر روغن موتور، گیربکس، ترمز و هیدرولیک. مایعات نظیر ضد یخ، شیشه شوی، مایع الکترولیت. فیلتر ها نظیر فیلتر روغن، هوا و سوخت و فیوزها.
- تبصره: قطعات مواد مصرفی و استهلاکی در صورت عیوب کیفی مونتاژی در هر یک از مجموعه های مرتبط در خودرو، مشمول گارانتی می باشند.
- مسئولیت عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفاً مشمول دوره تضمین نبوده و بر اساس استانداردهای ابلاغی شامل دوران تعهد به مدت ۱۰ سال از تاریخ تحویل آخرین خودرو نیز می باشد.
- هرگونه ایراد کیفی شیشه جلو و عقب خودرو بدون اثر شی خارجی با تشخیص کارشناس شرکت تا یکسال پس از شروع گارانتی خودرو مشمول گارانتی می باشد.
- میزان ضمانت هرگونه تنظیمات خودرو، بازدیدها، تست اسکنر و رگلاژها تا سرویس اولیه در کار کرد ۵۰۰۰ کیلومتر می باشد.
- گاز کولر به مدت 1 سال از تاریخ شروع گارانتی تا اولین فصل گرما مشمول گارانتی می گردد.
- ضمانت باتری اصلی خودرو (باتری بزرگ HV) به مدت ۵ سال یا 160 هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) می باشد. در صورت تشخیص کارشناس شرکت مبنی بر عدم استفاده صحیح خودرو، توقف طولانی بیش از یک ماه و ... باتری مشمول گارانتی نمی گردد.
- گارانتی رنگ خودرو به دلیل نقص تولید یا مواد از تاریخ شروع گارانتی به مدت 3 سال می باشد.
- مسئولیت ارائه خدمات گارانتی سیستم پخش صوت، توسط شرکت عرضه کننده خودرو می باشد.

فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده و تضمین کار کرد آنها مطابق دستورالعمل اداره استاندارد است، به شرح جدول زیر می باشد:

مدت تضمین کارکرد	
لنت ترمز، لامپ، شمع، تسمه ها، برف پاکن	۱۰ هزار کیلومتر
باتری کمکی خودرو باتری کوچک ۱۲ ولت، کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن، صفحه کلاچ	۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر حادث گردد)
لاستیک، سیستم پخش صوت، دیسک چرخ، سیستم ترمز و فرمان، سیستم تعلیق خودرو (جلوبندی، سیستم اکسل و متعلقات جلو و عقب، زیر بندی، دسته موتورها و...)	۳۶ ماه یا ۶۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر حادث گردد)

گارانتی خدمات تعمیر و قطعات نصب شده در نمایندگی های مجاز

شعب و نمایندگی های شرکت الوند خودرو با ارائه فاکتور رسمی، خدمات ارائه شده را به مدت ۲ ماه یا ۳ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) و قطعات تعویضی را به مدت ۶ ماه یا ۱۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) ضمانت می نمایند.

موارد خارج از گارانتی

موارد خارج از شمول گارانتی عمدتاً ناشی از نگهداری نامناسب خودرو توسط خریدار میباشد.

- ۱- خرابی ناشی از حوادث و بلایای طبیعی نظیر سیل، زلزله، صاعقه، طوفان و غیره.
- ۲- صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیر پاشی شده نمک ریزی شده، آب های عمیق که باعث نفوذ آب به اجزای داخلی خودرو شده و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ و شن با خودرو.
- ۳- خسارات ناشی از تعمیرات نامناسب و استفاده از قطعات غیر شرکتی، روغن، مایعات، روان کارها، فیلترها و سوخت نامناسب و یا غیراستاندارد که خارج از شبکه نمایندگی ها انجام شده باشد.
- ۴- جبران خسارات بدنه، رنگ و تزئینات خودرو ناشی از تصادفات که به علت عیب فنی خودرو نباشد و از حوادث و یا تعمیرات غیر مجاز باشد.

- 5_ سایش و استهلاک صندلی ها و تزئینات داخلی خودرو.
- 6_ وجود هرگونه گرده رنگ که ناشی از قرار گرفتن خودرو در محیط نامناسب باشد، تاثیر مواد پراکنده در محیط مانند سموم دفع آفات نباتی و فضله پرندگان شیرخوار و همچنین عوامل جوی نظیر بارانهای اسیدی باعث خروج رنگ و بدنه ی آسیب دیده از گارانتی می گردد.
- 7_ خرابی قطعات ناشی از هرگونه تغییرات غیرمجاز بر روی خودرو نظیر جوشکاری، نصب تجهیزات اضافی بر روی خودرو و هرگونه دستکاری که باعث خارج شدن خودرو از حالت استاندارد شرکتی شود.
- 8_ خسارات ناشی از هرگونه آتش سوزی در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی به هنگام تعمیرات و یا وقوع آتش سوزی به دلیل سهل انگاری و یا استفاده از قطعات غیر اصلی در تعمیرات انجام شده در خارج از شبکه نمایندگی های مجاز.
- 9_ پوسیدگی و دفرمگی لاستیک خودرو به دلیل عدم تنظیم باد لاستیک و یا توقف طولانی مدت خودرو .
- 10_ ایرادات ناشی از ریزش آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر رادیو پخش، ECU و سوکت ها که باعث زنگ زدگی و رسوب شود.
- 11_ خسارات ناشی از بکارگیری لوازم جانبی و اضافی روی خودرو، مانند چادر مشمع، ضد آب و .. بادگیر شیشه، قفل فرمان، قفل پدال و...
- 12_ خسارات ناشی از عدم انجام به موقع سرویسهای دوره ای یا عدم انجام فراخوان اعلامی از سوی شرکت در تاریخ مقرر و در نمایندگی های مجاز.
- 13_ زنگ زدگی قطعات داخل موتور و رادیاتور به دلیل عدم استفاده از ضدیخ و آب بدون املاح و تخریب و عملکرد نامناسب قطعات موتور و رادیاتور به دلیل استفاده از آب های سنگین و املاح دار که رسوبات آنها موجب بروز ایراد می گردد.
- 14_ خسارات ناشی از فشار آوردن بیش از حد به خودرو و تحمیل بار بیش از ظرفیت مجاز حتی برای کوتاه مدت.
- 15_ هزینه های مربوط به قطعات مصرفی و استهلاک قطعات استهلاکی شامل گارانتی نمی باشد.
- 16_ استهلاک طبیعی خودرو فرسودگی و رنگ پریدگی قطعات به غیر از قطعات بدنه .
- 17_ خسارت ناشی از قرار گرفتن خودرو در میدان های قوی الکترومغناطیسی مانند پست ها و دکل های فشار قوی انتقال برق.
- 18_ هزینه سرویسهای دوره ای مندرج در دفترچه راهنما و گارانتی و سرویسهای عادی نظیر تمیز کردن و پولیش کاری خودرو بر عهده مشتری می باشد. سرویسهای دوره ای باید در نمایندگی های مجاز شرکت الوند خودرو انجام پذیرد. در صورت انجام سرویس های دوره ای خارج از شبکه نمایندگان شرکت الوند خودرو و بروز ایرادات احتمالی در خودرو، ایراد مذکور و قطعات آسیب دیده مرتبط با آن تحت پوشش گارانتی نمی باشد.
- 19_ هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مشتری و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز شرکت الوند خودرو، طی دوره گارانتی ایجاد شود، از شمول قانون حمایت از مشتری خارج است و هیچگونه حقی برای مشتری و اشخاص ثالث در برابر شرکت الوند خودرو، ایجاد نمی کند.

20_ هزینه ها و خسارات اضافی خارج از تعهد گارانتی شامل موارد ذیل می باشد :

- جبران خسارات کالای فاسد شدنی در حال حمل به وسیله خودرو در صورتی که خودرو به دلیل بروز ایراد قادر به حرکت نباشد.
- جبران خسارات کالای در حال حمل به وسیله خودرو در صورت بروز حادثه یا تصادف.
- جبران خسارات ناشی از نرسیدن به مقصد مورد نظر به دلیل خرابی خودرو.
- جبران خسارات یا زیان که بواسطه خرابی خودرو یا عدم رفع عیوب خودروی معیوب به مالک تحمیل گردد.

- جبران خسارت مربوط به پرداخت هزینه های آژانس و پارکینگ به مالکین در صورت خرابی خودرو و تصمیم مشتری به توقف آن و یا استفاده از سایر وسایل حمل و نقل بواسطه خرابی خودرو.
- هرگونه خسارت ناشی از استفاده خودرو معیوب با اطلاع قبلی.

شرایط ابطال گارانتی

- 1_ ارائه خدمات گارانتی منوط به انجام صحیح و کامل سرویس اولیه و سرویس های دوره ای در بازه زمانی و پیمایش مشخص شده، در شبکه نمایندگی های مجاز الوند خودرو می باشد. عدم انجام به موقع سرویس ها در شبکه خدمات پس از فروش شرکت الوند خودرو موجب ابطال گارانتی خودرو می شود.
- 2_ دستکاری سیستم کیلومتر شمار منجر به ابطال گارانتی خودرو خواهد شد. همچنین عدم اعلام و رفع ایراد قطع بودن کیلومتر شمار که نهایتاً باعث بروز مغایرت کیلومتر در حافظه ECU با صفحه کیلومتر خودرو می گردد.

توجه: چنانچه کیلومتر شمار خودرو شما کار نمی کند، در اسرع وقت به نزدیکترین شعبه یا نمایندگی مجاز شرکت الوند خودرو مراجعه نمایید. در غیر این صورت، گارانتی خودرو به صورت کامل ابطال خواهد شد.

- 3_ خسارت ناشی از تصادف شدید که بنا به تشخیص کارشناس فنی منجر به آسیب فنی به موتور، گیربکس و سایر قطعات خودرو شده باشد. توجه: خودروهایی که در سانحه شدید یا آتش سوزی به صورت کلی خسارت ببینند و آتش سوزی به دلیل نقص فنی خودرو نباشد، حتی در صورت بازسازی کامل، از پوشش گارانتی خارج میشوند.

- 4_ چنانچه در دوران گارانتی نسبت به تعویض قطعات غیر شرکتی و انجام تعمیرات در تعمیرگاه های غیرمجاز اقدام شود، گارانتی خودرو باطل می گردد.
- 5_ در صورتی که پلاک شناسایی هویت خودرو (VIN) دستکاری و مخدوش شده باشد.

- 6_ در صورت هرگونه تغییر در کاربری تعریف شده توسط سازنده خودرو، حتی کوتاه مدت، نظیر عبور با خودرو از میان آب که منجر به آسیب موتور گردد، استفاده به عنوان تاکسی یا خودروی کرایه ای و استفاده در مسابقه رانندگی و گارانتی خودرو ابطال می گردد.

- 7_ تمامی خودرو یا قسمت های مرتبط در حالات زیر، از پوشش گارانتی خارج می شود:
• تعویض کامل موتور، اتاق و شاسی خودرو و نیز تغییر رنگ خودرو، خارج از شبکه نمایندگی های مجاز شرکت الوند خودرو، بدون اخذ مجوز از پلیس راهور منجر به ابطال گارانتی خواهد شد.

تبصره: تعویض کامل موتور، اتاق و شاسی خودرو و نیز تغییر رنگ خودرو در صورتیکه تحت پوشش گارانتی انجام شده باشد، پس از تأیید واحد گارانتی و اخذ مجوز از پلیس راهور مشمول گارانتی می باشد.

اعمال هرگونه تغییرات در خودرو نظیر تقویت موتور، حذف قطعات یا جایگزین نمودن قطعات دیگر (خارج نمودن خودرو از شرایط استاندارد اولیه). نصب هرگونه کفپوش یکسره لاستیکی روی خودرو که موجب باز شدن صندلی گردد و نصب هرگونه روکش دوم روی صندلی، نصب رینگ و لاستیک غیراستاندارد، تغییر ارتفاع خودرو، گاز سوز نمودن خودرو، حذف منبع کاتالیست یا خالی نمودن آن، نصب لوازم جانبی و یا آپشن های مرتبط با برق خودرو، خارج شبکه خدمات پس از فروش شرکت الوند خودرو مانند

- دزدگیر، تغییر در سیستم روشنایی و صوتی خودرو و یا دستکاری در سیستم برق خودرو و سایر تغییرات خارج از استاندارد، منجر به عدم ارائه خدمات و قطعات گارانتی مربوطه خواهد شد.
- در صورت استفاده از هرگونه ادتیو، مکمل های سوخت، مواد انژکتور شوی، سوخت ناخالص و ... به دلیل احتمال آسیب به موتور یا سیستم سوخت رسانی.
- در صورت استفاده مداوم و پیوسته از خودرو در مناطق جغرافیایی با دمای محیط فوق العاده بالا (بالتر از ۴۵ درجه سانتیگراد) یا فوق العاده پایین (پایین تر از منفی ۱۵ درجه سانتیگراد)
- در صورت استفاده از یدک کشیدن، کاروان و یا تجهیزات مشابه آن، به طوری که خارج از ظرفیت های حمل در کتابچه راهنمای خودرو باشد.
- استفاده از مصرف کننده های الکترونیکی بواسطه پریزی های برق داخل خودرو، به طوری که توان مصرفی آن مصرف کننده بیشتر از توان و ظرفیت مجاز پریزها باشد.
- در صورت عدم مراجعه و انجام فراخوان اعلامی از سوی شرکت در موعد مقرر، در نمایندگی های مجاز، گارانتی ابطال خواهد شد و مسئولیت ناشی از عدم اجرای فراخوان متوجه این شرکت نخواهد بود.

حقوق مشتری

- خودرو با حضور مشتری در زمان تحویل، کنترل و پس از اطمینان از عدم وجود عیب، تحویل ایشان می گردد.
- شعب و نمایندگی های شرکت الوند خودرو موظف هستند تحت هر شرایطی به پذیرش تمامی خودروهایی که به دلیل وجود عیب قطعات ایمنی قادر به تردد نیستند، اقدام نمایند. چنانچه امکان ارائه خدمات در آن نمایندگی وجود نداشته باشد، می بایست با نزدیک ترین نمایندگی مجاز پایلوت جهت پذیرش خودرو هماهنگی انجام شود.
- برای انجام خدماتی که در زمان پذیرش به مشتری اطلاع رسانی نشده، کسب اجازه از مشتری الزامی است.
- در دوره گارانتی هزینه های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیر قابل تعمیر، به نزدیک ترین شعبه یا نمایندگی مجاز به استثنای موارد تصادفی که ناشی از عیوب کیفی و فنی قطعات و مجموعه های خودرو نباشد، مشروط بر تایید گارانتی تعمیرات، مطابق تعرفه قابل پرداخت به صورت رایگان می باشد.
- اعلام هزینه تعمیرات و قطعات در زمان پذیرش خودرو و ارائه فاکتور رسمی و سیستمی در زمان تحویل خودرو به مشتریان، توسط شعب و نمایندگی ها الزامی است.
- هزینه های دریافتی از مشتریان می بایست مطابق نرخ مصوب شرکت الوند خودرو باشد. مشتری محترم می تواند نرخ های مصوب قطعات و تعمیرات را در سایت شرکت مشاهده نماید.
- شرح کامل تعمیرات و لیست قطعات تعمیر و یا تعویض شده در سوابق خودرو در سایت شرکت برای مشتری قابل نمایش می باشد.
- در زمان پذیرش در نمایندگی و مشخص شدن ایراد ایمنی، نمایندگی محترم تا زمان رفع کامل ایراد، مجاز به تحویل خودرو به مشتری نمی باشد. در صورت درخواست مشتری، می بایست از ایشان رضایت نامه کتبی دریافت شود، در غیر این صورت، خودرو از گارانتی خارج می گردد.

تعهد خدمات گارانتی: در صورتی که مشتری در دوره گارانتی به شعبه یا نمایندگی های مجاز شرکت الوند خودرو مراجعه نماید و رفع کامل عیوب خودرو برای نمایندگی در مدت زمان باقی مانده از دوره مذکور مقدور نباشد، شعبه یا نمایندگی موظف است ضمن اعلام کتبی موضوع به مشتری ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط گارانتی رفع عیب گردد.

دوره تعهد خدمات وارانتي: مدت زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تامین قطعات، ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو، توسط عرضه کننده می باشد.

نحوه ارتباط با نمایندگی مجاز

با توجه به تغییرات احتمالی در لیست شبکه نمایندگی های شرکت الوند خودرو، لطفا اطلاعات آخرین وضعیت فعالیت شعب و نمایندگی ها را از آدرس ذیل دریافت نمایید:

www.alvandkhodroco.ir

لیست متعلقات و تجهیزات همراه خودرو

مالک گرامی متعلقات و تجهیزات زیر به همراه خودرو در زمان تحویل ارائه شده است:

- 1_رادیو پخش
- 2_ کیت پنچرگیری
- 3_کف پوش متحرک
- 4_ مثلث خطر / جلیقه شبرنگ
- 5_بکسل بند
- 6_شارژر
- 7_ در پوش رینگ
- 8 _ سوییچ و NFC کارت
- 9 _ کپسول آتش نشانی
- 10 _پمپ باد
- 11_ قاب و موکت داخل صندوق
- 12_ کیف کمک های اولیه
- 13 _ لینک دفترچه راهنمای استفاده از خودرو
- 14 _ لینک دفترچه ضوابط گارانتی و خدمات پس از فروش

توجه در صورت عدم تحویل هر یک از متعلقات و تجهیزات مذکور با مرکز تماس مشتریان الوند خودرو با شماره 22347303 _ 021 تماس حاصل نمایید.

WARRANTY BOOKLET

100 95 90 85 80 75 70 65 60 55 50 45 40 35 30 25 20 15 10 5																				بیمایش KM*1000	شرح عملیات سرویس های ادواری خودروی BYD-SONG PLUS		
هر 6 ماه																				زمان			
R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	هر 6 ماه	روغن موتور	1	
R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R		فیلتر روغن موتور	2	
R		R		R		R		R		R		R		R		R		R			فیلتر هوای موتور	3	
		R			R			R			R			R			R				فیلتر تهویه مطبوع (کابین)	4	
R					R					R					R						شمع	5	
R				R				R				R			R						فیلتر سوخت	6	
				R							R									24 ماه	روغن ترمز	7	
										R											36 ماه	مایع خنک کننده موتور	8
										R											36 ماه	مایع خنک کننده باتری محرک (HV)	9
								R													36 ماه	روغن موتور الکتریکی	10
								R													36 ماه	فیلتر روغن موتور الکتریکی	11
						Ca															6 ماه	کالیبراسیون باتری محرک (HV)	12
L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L		قفل، لولا، قفل درب موتور (کاپوت)	13	
C				C				C				C				C					شستشوی درجه گاز	14	
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I			منیفولد دود، توربوشارژر و اگزوز	15	
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I		کلاستر (لامپ های هشدار پشت آمپر رست کیلومتر شمار هشداردهنده سرویس)	16	
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I			تست یا دستگاه عیب یاب	17	
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I		شلنگ و لوله های سیستم خنک کننده	18	
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I			شلنگ و لوله های سیستم سوخت رسانی و انژکتورها	19	
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I			شلنگ و لوله های کنیستر (مخزن کنیستر)	20	
I				I				I				I				I					جعبه فرمان، تلسکوپی و اتصالات آن، اکسل ها، اجزاء سیستم تعلیق، محور ورودی گیربکس و پلوس ها	21	
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I			پدال ترمز (بررسی خلاصی پدال، میزان کورس و عملکرد ترمز)	22	
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I		لنت ها، دیسک های ترمز و سایر اجزای ترمزی (تعویض در صورت نیاز)	23	
S		S		S		S		S		S		S		S		S		S			تایر (بازدید میزان ساییدگی و تنظیم باد)	24	
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I			جایابی چرخ ها (میزان فرمان و بالانس دینامیکی در صورت نیاز)	25	
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I		کمربند ایمنی (بند و قلاب آن)	26	
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I		سوکت شارژ و کاور لاستیکی آن	27	
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I		بازرسی ایمنی EV (وضعیت عایق ضد آب، وضعیت دسته سیم ولتاژ بالا و مهار آن، وضعیت باتری اصلی، مازول شارژ محفظه عقب و ...)	28	
بازدید: R تعویض: R شست وشوئ: C کالیبراسیون: Ca جایابی: S روانکاری: L																							

بازدید: I تعویض: R شست و شوی: C کالبراسیون: Ca جایابی: S روانکاری: L

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو (مصوب مجلس شورای اسلامی مورخ 86/4/3 به شماره 526/49525)

ماده 1

اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کار برده میشود:

- 1_ خودرو: هر نوع وسیله نقلیه موتوری تولید داخل یا خارج برای استفاده در معابر عمومی برای حمل سرنشین و بار تا ظرفیت مجاز.
- 2_ عرضه کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش مبادرت به فروش خودروهای نو تولیدی و وارداتی خود می کند.
- 3_ واسطه فروش: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده نسبت به فروش خودرو اقدام می کند.
- 4_ 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.
- 5_ مصرف کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد.
- 6_ بهای خودرو: مبلغی است که در قرارداد واگذاری و یا در برگه فروش توسط عرضه کننده قید گردیده است.

ماده 2

عرضه کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت خودرو و مطابقت آن با ضمانت ارائه شده به مصرف کننده می باشد.
تبصره 1- دوره تضمین نمی تواند کمتر از یک سال از زمان تحویل خودرو به مصرف کننده یا کارکردی برابر با سی هزار کیلومتر (هر کدام زودتر به پایان برسد) باشد.
تبصره 2- دوره تعهد با دوره تامین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ده سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف کننده می باشد.

ماده 3

عرضه کننده در طول مدت ضمانت مکلف به رفع هر نوع نقص یا عیب (ناشی از طراحی، مونتاژ، تولید یا حمل) است که در خودرو وجود داشته یا در نتیجه استفاده معمول از خودرو بروز نموده و با مفاد ضمانتنامه و مشخصات اعلام به مصرف کننده مغایر بوده یا مانع استفاده مطلوب از خودرو یا نافی ایمنی آن باشد یا موجب کاهش ارزش معاملاتی خودرو شود. هزینه رفع نقص یا عیب خودرو در طول مدت ضمانت و جبران کلیه خسارات وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث، اعم از خسارات مالی و جانی و هزینه های درمان ناشی از نقص یا عیب (که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد) هزینه های حمل خودرو به تعمیرگاه، تامین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهل و هشت ساعت باشد) بر عهده عرضه کننده می باشد.
تبصره 1* تعهدات عرضه کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفاء می شود. عرضه کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا نمایندگی های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تامین آموزش های لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمی تواند مصرف کننده را به مراجعه به نمایندگی معینی اجبار نماید.
تبصره 2* در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیات حل اختلاف مربوطه، متشکل از نمایندگی های عرضه کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رای لازم با اکثریت آراء صادر خواهد شد. در صورت اعتراض هر یک از طرفین به رای صادره، خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود. دادگاه صالحه باید خارج از نوبت و حداکثر ظرف دو ماه انشاء رای نماید.

ماده 4

چنانچه نقص یا عیب قطعات ایمنی خودرو در طول دوره ضمانت پس از سه بار تعمیر همچنان باقی باشد یا در صورتی که نقص یا عیب قطعاتی که موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد و با یک تعمیر برطرف نشده باشد یا خودرو بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند، عرضه کننده مکلف است حسب درخواست مصرف کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق، بهای آن را به مصرف کننده مسترد دارد.

تبصره 1- در صورت بروز اختلاف بین طرفین، حل و فصل آن از طریق هیات حل اختلاف موضوع تبصره 2 (ماده 3) (این قانون می باشد).

تبصره 2- عرضه کننده حق واگذاری یا استفاده از خودروی مسترد شده را پیش از رفع عیب ندارد، و اگر خودروی مزبور پس از رفع عیب و نقص قبلی و با اعلام صریح عیوب مزبور در اسناد واگذاری مجاز می باشد.

ماده 5

عرضه کننده، واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظفند هر بار که خودروی موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره های قرار میگیرد، پس از اتمام کار، به صورت مکتوب کلیه عیب ها و نقص های اعلامی از سوی مصرف کننده، اقدام های انجام شده و قطعات تعمیر یا تعویض شده را در صورت وضعیت ذکر نموده و آن را تسلیم مصرف کننده نماید.
تبصره* استفاده از قطعات غیر استاندارد یا تایید نشده توسط عرضه کننده و نمایندگی های مجاز تعمیر ممنوع می باشد.

ماده 6

چنانچه انجام تعهدات عرضه کننده به دلیل حوادث غیر مترقبه (غیر قابل پیش بینی و غیر قابل رفع) ناممکن باشد، این تعهدات به حالت تعلیق درمی آید. مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده میشود.

ماده 7

هر نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم بین عرضه کننده، واسطه فروش یا مصرف کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه کننده بر طبق این قانون و یا ضمانت نامه صادر بر عهده دارد، ساقط نماید یا به

عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف‌کننده باطل و بلا اثر می باشد.

تبصره-* انعقاد هر نوع قراردادی که حقوق و تکالیف طرفین قرارداد و مشمولین این قانون در آن رعایت نشود به استناد ماده 10 قانون مدنی و مورد مشابه غیر قانونی و از درجه اعتبار ساقط است.

ماده 8

هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مصرف‌کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز عرضه‌کننده توسط مصرف‌کننده طی دوران ضمانت ایجاد شود از شمول این قانون خارج است و هیچگونه حقی برای مصرف‌کننده و اشخاص ثالث در برابر عرضه‌کننده ایجاد نمی‌کند.

ماده 9

عرضه‌کننده مکلف است تعهدات موضوع این قانون را به صورت کتبی در اوراق ضمانتنامه قید نموده و در زمان تحویل خودرو، به نحو مقتضی موضوع این قانون را به طور صریح و روشن به مصرف‌کننده اعلام نماید.

ماده 10

آیین نامه اجرایی این قانون (به ویژه در مورد ملاک‌های ایجاد نمایندگی مجاز تعمیر در سطح کشور به ازاء تعداد خودروها عرضه شده) ظرف سه ماه از تاریخ تصویب توسط وزارت صنایع و معادن تهیه شده و به تصویب هیات وزیران می‌رسد.

ماده 11

وزارت صنایع و معادن مکلف به نظارت بر اجرای این قانون در راستای حفظ حقوق مصرف‌کنندگان و اعلام گزارش ادواری شش ماهه به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی است.

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

(ابلاغیه شماره 7415/ت/51681 ه مورخ 28/1/95 هیئت وزیران)

ماده 1- 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، مپدل باس، اتوبوس، ون، وانت، کامیونت، کامیون، گشنده، تریلر و انواع موتورسیکلت ساخت داخل کشور یا خارج می باشد.

ماده 2- در این آیین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار میروند:

الف - قانون: قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو - مصوب 1386-

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 می باشند. 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 (19117) 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 میشود.

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 12 و 13 این آیین نامه و انجام آن به صورت رایگان به عهده عرضه کننده میباشد.

د. خدمات دوره تعهد: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات و پشتیبانی خدمات که در یک دوره زمانی مشخص مطابق ماده (15) این آیین نامه و در قبال دریافت اجرت «برابر با نرخ مصوب موضوع بند (ط) ماده (2) این آیین نامه» از سوی عرضه کننده برای مصرف کننده انجام میشود.

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

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

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

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 دستورالعملهای 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 (51) اصلاحی قانون نظام صنفی کشور - مصوب 1392- 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 11 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 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 روغن ها (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 معیارها و مشخصات ناظر بر تولید، ایمنی، کیفیت، آلایندهی 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 عرضه کننده الزامی است.

تبصره - استانداردهای فنی شرکت های عرضه کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق، جزو استانداردهای 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:

WARRANTY BOOKLET

ضوابط و روش های مختلف فروش

سفارشی تعداد محدود	مشارکت در تولید	پیش فروش		تحویل فوری	قیمت
		عادی	قطعی		
قیمت توافقی زمان عقد قرارداد	قیمت زمان تحویل مندرج در قرارداد	قیمت زمان تحویل مندرج در قرارداد	عقد قرارداد قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت
داخلی 3 ماهه و اوانتی 4 ماهه	سه سال	19 ماه	2 ماه	سی روز	حداکثر تاریخ تحویل
-	حداقل سود سپرده سه ساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده برابر مقررات نظام بانکی در مدت قرارداد	-	حداقل سود مشترک
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	حداقل سود انصراف (درصد)
سه درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	دو و نیم درصد ماهانه	جبران تاخیر در تحویل
در صورت تاخیر بیش از دو ماه در تحویل خودرو موضوع قرارداد، مشتری حق انصراف خواهد داشت	در صورت عدم امکان تحویل خودرو موضوع قرارداد، خودروی جایگزین از میان خودروهای تولیدی به انتخاب مشتری و شرایط مفاد قرارداد تحویل داده خواهد شد. این موضوع شامل خودروی وارانته نمی شود.	-	-	نداشتن تعهدات معوق	شرایط

در کلیه روش ها، اطمینان از تامین CKD/CBU و شماره گذاری توسط عرضه کننده الزامی است.
 در کلیه روش ها، امکان پرداخت وجه ثمن خودرو به صورت اقساطی میسر می باشد.
 در صورت استفاده از تسهیلات بانکیها، موسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ، رعایت قوانین مرتبط با آن حصول اطمینان عرضه کننده از تامین و پرداخت تسهیلات توسط بانک ها، موسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ به متقاضی بیش از انعقاد قرارداد و دریافت وجه الزامی است.
 *تعهدات معوق : در فروش های فوری، تعهداتی است که طبق قرارداد سر رسید شده ولی خودرو تحویل نگردیده است.

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، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف کننده، الزامی است.

تبصره ۳- هرگونه تغییر در استانداردهای اجباری پس از عقد قرارداد، چنانچه موجب افزایش هزینه و مشمول قیمت گذاری شود، با تصویب مرجع قیمت گذاری در قیمت فروش لحاظ میشود.

ماده ۷- عرضه کننده موظف است در قرارداد پیش فروش، سود مشارکت و وجه دریافتی را از تاریخ دریافت و دیعه 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 وجه 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 تسویه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه کننده می تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف کننده را به موعده 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 نمیشود.

تبصره ۴- در صورتی که زمان بازپرداخت وجه پرداختی مصرف کننده بیش از بیست روز شود، سود انصراف متعلقه از تاریخ تأخیر تا تاریخ بازپرداخت وجه 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 ۵- 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 به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد. 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 عیب 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 نمایندگیهای 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 ارائه 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 40000 کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس، مپل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل

به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار 200000 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 رضایتمندی 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 نمیگردد.

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 میگردد.

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 ۱ (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 غیرتعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی سازنده و وارکننده 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 میشود.

تبصره ۲- در صورت مراجعه مصرف کننده برای رفع عیب تکراری به همان نمایندگی مجاز و یا هر یک 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 آلایندگی 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 0015/0 (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 0/002 (بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

پ - خودروی سنگین (مینیبوس، مپل 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 0/001 (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 0/001 (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 راساً 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 0/0002 (بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می باشد.

ماده ۱۹- عرضه کننده موظف است راسا 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 20- عرضه کننده موظف است راسا 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 نزدیکترین 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 خودروهای 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.

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 جابجایی 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 صرفا از ظرفیت واحدهای دارای سطح کیفی قابل قبول، مطابق با ضوابط استاندارد ملی شیوه ارائه خدمات پس از فروش استاندارد شماره (19117) 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 بر عهده عرضه کننده از طریق سازمان های صنعت، معدن و تجارت می باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده، راسا استاتها 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 هیأت حل اختلاف موضوع تبصره 2 ماده (۳) قانون مراجعه کند. هیأت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتبا اعلام رأی کند. مناظرای، 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 استاتها 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 میکند 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 نهادها 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 استان ها اعلام نماید.

ماده 30- 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 زیربط آن ایجاد نماید.

تبصره 1- 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.

ماده ۳۲- تصمیمنامه شماره 43678/44133 مورخ 29/02/1389 لغو میشود.