

فهرست مطالب

- [شرایط و ضوابط کلی گارانتی](#)
- [گارانتی قطعات خودرو](#)
- [فهرست قطعات دارای تضمین کارکرد ویژه](#)
- [گارانتی خدمات تعمیری و قطعات نصب شده در نمایندگی‌های مجاز](#)
- [موارد خارج از گارانتی](#)
- [شرایط ابطال گارانتی](#)
- [حقوق مشتری](#)
- [نحوه ارتباط با نمایندگی مجاز](#)
- [لیست متعلقات و تجهیزات همراه خودرو](#)
- [جدول سرویس‌های ادواری خودروی BYD Qin Plus](#)
- [قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو](#)
- [آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو](#)

شرایط و ضوابط کلی گارانتی

بر مبنای قانون، گارانتی تعهد و تقبل شرکت عرضه‌کننده مبنی بر کارکرد صحیح خودرو در یک دوره معین است که نوعی تضمین طراحی، مکانیزم قطعه و مونتاژ به حساب می‌آید. 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 نمایندگی‌های مجاز سراسر کشور، خدمات خود را تضمین می‌کند.

- خودروی ارائه‌شده از زمان تاریخ تحویل به اولین مالک، به مدت ۳ سال یا ۶۰ هزار کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) تحت پوشش گارانتی شرکت الوند خودرو می‌باشد.
- سرویس اولیه در محدوده پیمایش تا ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه از زمان شروع گارانتی (هر کدام زودتر فرا برسد) می‌باشد. همچنین سایر سرویس‌های دوره‌ای می‌بایست هر ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه (هر کدام زودتر فرا برسد) انجام شود.
- هرگونه انجام سرویس دوره‌ای و خدمات گارانتی می‌بایست توسط نمایندگی‌های 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 می‌باشد.
- قطعات تعویض‌شده گارانتی متعلق به شرکت الوند خودرو می‌باشد.

گارانتی قطعات خودرو

- قطعات مصرفی، قطعاتی است که به‌صورت 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: روغن‌ها (نظیر روغن موتور، گیربکس، ترمز و هیدرولیک)، مایعات (نظیر ضدیخ، شیشه‌شوی، مایع الکترولیت)، فیلترها (نظیر فیلتر روغن، هوا و سوخت) و فیوزها.
- تبصره: قطعات مواد مصرفی و استهلاکی در صورت عیوب کیفی مونتاژی در هر یک از مجموعه‌های مرتبط در خودرو، مشمول گارانتی می‌باشند.
- 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 می‌باشد.

- هرگونه ایراد کیفی شیشه جلو و عقب خودرو بدون اثر شیء خارجی، با تشخیص کارشناس شرکت، تا یک سال پس از شروع گارانتی خودرو مشمول گارانتی می‌باشد.
- میزان ضمانت هرگونه تنظیمات خودرو، بازدیدها، تست اسکنر و رگلاژها تا سرویس اولیه در کارکرد ۵۰۰۰ کیلومتر می‌باشد.
- گاز کولر به مدت ۱ سال از تاریخ شروع گارانتی تا اولین فصل گرما مشمول گارانتی می‌گردد.
- ضمانت باتری اصلی خودرو (باتری بزرگ HV) به مدت ۵ سال یا ۱۶۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) می‌باشد. در صورت تشخیص کارشناس شرکت مبنی بر عدم استفاده صحیح از خودرو، توقف طولانی بیش از یک ماه و ... باتری مشمول گارانتی نمی‌گردد.
- گارانتی رنگ خودرو به دلیل نقص تولید یا مواد، از تاریخ شروع گارانتی به مدت ۳ سال می‌باشد.
- مسئولیت ارائه خدمات گارانتی سیستم پخش صوت، توسط شرکت عرضه‌کننده خودرو می‌باشد.

فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده‌اند

تضمین کارکرد این قطعات مطابق دستورالعمل اداره استاندارد است:

قطعات	مدت تضمین کارکرد
لنت ترمز، لامپ، شمع، تسمه‌ها، برف‌پاک‌کن	۱۰ هزار کیلومتر
باتری کمکی خودرو (باتری کوچک ۱۲ ولت)، کرین 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، زیربندی، دسته‌موتورها و...)	۳۶ ماه یا ۶۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر حادث گردد)

گارانتی خدمات تعمیری و قطعات نصب‌شده در نمایندگی‌های مجاز

شعب و نمایندگی‌های شرکت الوند خودرو با ارائه فاکتور رسمی، خدمات ارائه‌شده 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 می‌نمایند.

موارد خارج از گارانتی

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

1. خرابی ناشی از حوادث و بلایای طبیعی نظیر سیل، زلزله، صاعقه، طوفان و غیره.
2. صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیرپاشی‌شده، نم‌کریزی‌شده، آب‌های عمیق که باعث نفوذ آب به اجزای داخلی خودرو شده، و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ و شن با خودرو.
3. خسارات ناشی از تعمیرات نامناسب و استفاده از قطعات غیرشرکتی، روغن، مایعات، روان‌کارها، فیلترها و سوخت نامناسب یا غیراستاندارد که خارج از شبکه نمایندگی‌ها انجام شده باشد.
4. جبران خسارات بدنه، رنگ و تزئینات خودرو ناشی از تصادفاتی که به علت عیب فنی خودرو نباشد و ناشی از حوادث یا تعمیرات غیرمجاز باشد.
5. سایش و استهلاک صندلی‌ها و تزئینات داخلی خودرو.
6. وجود هرگونه گرده رنگ ناشی از قرار گرفتن خودرو در محیط نامناسب؛ تأثیر مواد پراکنده در محیط مانند سموم دفع آفات

- نیابتی، فضله پرندگان، شیر درختان و همچنین عوامل جوی نظیر باران‌های اسیدی که باعث خروج رنگ و بدنه آسیب‌دیده از گارانتی می‌گردد.
7. خرابی قطعات ناشی از هرگونه تغییرات غیرمجاز روی خودرو نظیر جوشکاری، نصب تجهیزات اضافی و هرگونه دستکاری که باعث خروج خودرو از حالت استاندارد شرکتی شود.
 8. خسارات ناشی از هرگونه آتش‌سوزی در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی هنگام تعمیرات، یا وقوع آتش‌سوزی به دلیل سهل‌انگاری یا استفاده از قطعات غیراصلی در تعمیرات انجام‌شده خارج از شبکه نمایندگی‌های مجاز.
 9. پوسیدگی و دفرمگی لاستیک خودرو به دلیل عدم تنظیم باد لاستیک یا توقف طولانی‌مدت خودرو.
 10. ایرادات ناشی از ریزش آب یا سایر مایعات روی قطعات الکترونیکی نظیر رادیو پخش، ECU و سوکت‌ها که باعث زنگ‌زدگی و رسوب شود.
 11. خسارات ناشی از به‌کارگیری لوازم جانبی و اضافی روی خودرو، مانند چادر مشمع، ضدآب، بادگیر شیشه، قفل فرمان، قفل پدال و...
 12. خسارات ناشی از عدم انجام به‌موقع سرویس‌های دوره‌ای یا عدم انجام فراخوان اعلامی از سوی شرکت در تاریخ مقرر و در نمایندگی‌های مجاز.
 13. زنگ‌زدگی 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 آب‌های سنگین و املاح‌دار که رسوبات آن‌ها موجب بروز ایراد می‌گردد.
 14. خسارات ناشی از فشار بیش از حد به خودرو و تحمیل بار بیش از ظرفیت مجاز حتی برای کوتاه‌مدت.
 15. هزینه‌های مربوط به قطعات مصرفی و استهلاک قطعات استهلاکی شامل گارانتی نمی‌باشد.
 16. استهلاک طبیعی خودرو، فرسودگی و رنگ‌پریدگی قطعات به‌غیر از قطعات بدنه.
 17. خسارت ناشی از قرار گرفتن خودرو در میدان‌های قوی الکترومغناطیسی مانند پست‌ها و دکل‌های فشار قوی انتقال برق.
 18. هزینه سرویس‌های دوره‌ای مندرج در دفترچه راهنما و گارانتی، و سرویس‌های عادی نظیر تمیز کردن و پولیش‌کاری خودرو بر عهده مشتری می‌باشد. سرویس‌های دوره‌ای باید در نمایندگی‌های مجاز شرکت الوند خودرو انجام پذیرد؛ در صورت انجام آن‌ها خارج از شبکه نمایندگی‌ها و بروز ایرادات احتمالی، ایراد و قطعات آسیب‌دیده مرتبط تحت پوشش گارانتی نمی‌باشد.
 19. هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مشتری و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم‌های جانبی 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 نمی‌کند.
 20. هزینه‌ها و خسارات اضافی خارج از تعهد گارانتی شامل موارد ذیل می‌باشد:
 - جبران خسارات کالای فاسدشدنی در حال حمل به‌وسیله خودرو، در صورتی‌که خودرو به دلیل بروز ایراد قادر به حرکت نباشد.
 - جبران خسارات کالای در حال حمل به‌وسیله خودرو در صورت بروز حادثه یا تصادف.
 - جبران خسارات ناشی از نرسیدن به مقصد موردنظر به دلیل خرابی خودرو.
 - جبران خسارت یا زبانی که به‌واسطه خرابی خودرو یا عدم رفع عیوب خودروی معیوب به مالک تحمیل گردد.
 - جبران خسارت مربوط به پرداخت هزینه‌های آژانس و پارکینگ به مالکین در صورت خرابی خودرو و تصمیم مشتری به توقف آن یا استفاده از سایر وسایل حمل‌ونقل.
 - هرگونه خسارت ناشی از استفاده از خودروی معیوب با اطلاع قبلی.

شرایط ابطال گارانتی

1. ارائه خدمات گارانتی منوط به انجام صحیح و کامل سرویس اولیه و سرویس‌های دوره‌ای در بازه زمانی و پیمایش مشخص‌شده، در شبکه نمایندگی‌های مجاز الوند خودرو می‌باشد. عدم انجام به‌موقع سرویس‌ها موجب ابطال گارانتی خودرو می‌شود.
 2. دستکاری سیستم کیلومترشمار منجر به ابطال گارانتی خودرو خواهد شد. همچنین عدم اعلام و رفع ایراد قطع بودن کیلومترشمار که نهایتاً باعث بروز مغایرت کیلومتر در حافظه ECU با صفحه کیلومتر خودرو می‌گردد.
- توجه: چنانچه کیلومترشمار خودروی شما کار نمی‌کند، 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 می شوند.
 4. چنانچه در دوران گارانتی نسبت به تعویض قطعات غیرشرکتی 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، 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 صورتی که 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 که موجب باز شدن صندلی گردد، نصب هرگونه روکش دوم روی صندلی، نصب رینگ و لاستیک غیراستاندارد، تغییر ارتفاع خودرو، گازسوز نمودن خودرو، حذف یا خالی نمودن منبع کاتالیست، نصب لوازم جانبی یا آشن های مرتبط با برق خودرو خارج از شبکه خدمات پس از فروش (مانند دزدگیر)، تغییر در سیستم روشنایی و صوتی خودرو 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 سانتی گراد) یا فوق العاده پایین (پایین تر از منفی ۱۵ درجه سانتی گراد).
 - در صورت استفاده از یدک کشیدن، کاروان یا تجهیزات مشابه، به طوری که خارج از ظرفیت های حمل مندرج در کتابچه راهنمای خودرو باشد.
 - استفاده از مصرف کننده های الکترونیکی به واسطه پریز های برق داخل خودرو، به طوری که توان مصرفی آن بیشتر از توان و ظرفیت مجاز پریز ها 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، به ایشان تحویل می گردد.
- شعب و نمایندگی های شرکت الوند خودرو موظف هستند تحت هر شرایطی تمامی خودروهایی را که به دلیل وجود عیب قطعات ایمنی قادر به تردد نیستند، بپذیرند. چنانچه امکان ارائه خدمات در آن نمایندگی وجود نداشته باشد، می بایست با نزدیکترین نمایندگی مجاز پالوت 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 نزدیکترین شعبه یا نمایندگی مجاز — به استثنای موارد تصادفی که ناشی از عیوب کیفی و فنی قطعات و مجموعه های خودرو نباشد — مشروط بر تأیید گارانتی تعمیرات، مطابق تعرفه، به صورت رایگان قابل پرداخت است.
- 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 می‌تواند نرخ‌های مصوب قطعات و تعمیرات را در سایت شرکت مشاهده نماید.
 - شرح کامل تعمیرات و لیست قطعات تعمیر یا تعویض‌شده در سوابق خودرو، در سایت شرکت برای مشتری قابل نمایش می‌باشد.
 - در زمان پذیرش در نمایندگی و مشخص شدن ایراد ایمنی، نمایندگی محترم تا زمان رفع کامل ایراد، مجاز به تحویل خودرو به مشتری نمی‌باشد. در صورت درخواست مشتری، می‌بایست رضایت‌نامه کتبی از ایشان دریافت شود؛ در غیر این صورت، خودرو از گارانتی خارج می‌گردد.
- تعهد خدمات گارانتی:** در صورتی که مشتری در دوره گارانتی به شعبه یا نمایندگی‌های مجاز شرکت الوند خودرو مراجعه نماید و رفع کامل عیوب خودرو برای نمایندگی در مدت زمان باقی‌مانده 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 گارانتی:** 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 عرضه‌کننده می‌باشد.

نحوه ارتباط با نمایندگی مجاز

با توجه به تغییرات احتمالی در لیست شبکه نمایندگی‌های شرکت الوند خودرو، لطفاً اطلاعات آخرین وضعیت فعالیت شعب و نمایندگی‌ها را از آدرس زیر 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. کفپوش متحرک
 4. مثلث خطر / جلیقه شبرنگ
 5. بکسل‌بند
 6. شارژر
 7. درپوش رینگ
 8. سوییچ و NFC کارت
 9. کپسول آتش‌نشانی
 10. پمپ باد
 11. قاب و موکت داخل صندوق
 12. کیف کمک‌های اولیه
 13. دفترچه راهنمای استفاده از خودرو
 14. 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 ۰۲۱ - ۲۲۳۴۷۳۰۳ تماس بگیرید.

شرح عملیات سرویس‌های ادواری خودروی BYD-QIN PLUS

شرح عملیات سرویس های اداری خودروی BYD QIN PLUS																								پیمایش KM*1000		
هر 6 ماه																								زمان		
R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	روغن موتور	1
R	R	R	R	R	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		R		R		R	فیلتر هوای موتور	3
																									فیلتر کابین	4
R					R									R						R					شمع	5
				R																R					فیلتر سوخت	6
				R																					روغن ترمز	7
																									مایع خنک‌کننده موتور	8
																									مایع خنک‌کننده باتری محرک HV	9
																									روغن موتور الکتریکی/EHS	10
																									فیلتر روغن EHS	11
Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	Ca	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	L	L	L	L	L	فصل و طول و اقل کلوت	13
C				C				C				C				C				C					مستثنوی تریپه گار	14
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	متفاوت دود، توربوشارژر و آکو	15
																									کلاس‌تر (لامپ های هشدار پشت امپر ریت کیلومتر شمار هشدار هفت‌دانه سرویس)	16
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	تست یا دستگاه عبیباب	17
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	شلنگ و توله های سیستم خنک کننده	18
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	شلنگ و توله های سیستم سوخت رسانی و اژکتورها	19
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	کلیسار	20
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	چعبه فرمان، تسمکوبی و اتصالات آن، لنگل ها اجزاء سیستم تعلیق محور ورودی گیربکس و پلوس ها	21
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	پدال ترمز	22
I	I	I	I	I	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		S		S		S	تایر (بازدید میزان ساییدگی و تنظیم باد)	24
																									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	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	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	بازرسی ایمنی EV (وضعیت عایق ضد آب، وضعیت دسته سیم و تراز بالا و مهار آن، وضعیت باتری اصلی، مازول شارژ، محفظه عایق و ...)	28
I: تعویض R: شست و شوی C: کالیبراسیون Ca: جابجایی S: روانکاری L: روانکاری																										

قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو

(مصوب مجلس شورای اسلامی مورخ ۸۶/۴/۳ به شماره ۴۹۵۲۵/۵۲۶)

ماده ۱

اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کار برده می‌شود:

- خودرو:** هر نوع وسیله نقلیه موتوری تولید داخل یا خارج برای استفاده در معابر عمومی برای حمل‌سرنشین و بار تا ظرفیت مجاز.
- عرضه‌کننده:** هر شخص حقیقی یا حقوقی که به‌طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، مبادرت به فروش خودروهای نو تولیدی و وارداتی خود می‌کند.
- واسطه فروش:** هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده نسبت به فروش خودرو اقدام می‌کند.
- نماینده‌گی مجاز:** هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده عهده‌دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.
- مصرف‌کننده:** هر شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد.
- بهای خودرو:** مبلغی است که در قرارداد و اگذاری یا در برگه فروش توسط عرضه‌کننده قید گردیده است.

ماده ۲

عرضه‌کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت خودرو و مطابقت آن با ضمانت ارائه‌شده به مصرف‌کننده می‌باشد.

تبصره ۱: دوره تضمین نمی‌تواند کمتر از یک سال از زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده یا کارکردی برابر با سی هزار کیلومتر (هر کدام زودتر به پایان برسد) باشد.

تبصره ۲: دوره تعهد یا دوره تأمین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ده سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف‌کننده می‌باشد.

ماده ۳

عرضه‌کننده 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 مصرف‌کننده 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 مصرف‌کننده و اشخاص ثالث، اعم از خسارات مالی و جانی و هزینه‌های درمان ناشی از نقص یا عیب (که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد)، هزینه‌های حمل خودرو به تعمیرگاه، تأمین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهل و هشت ساعت باشد) بر عهده عرضه‌کننده می‌باشد. **تبصره ۱:** تعهدات عرضه‌کننده به‌طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفا می‌شود. عرضه‌کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا نمایندگی‌های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تأمین آموزش‌های لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه‌شده در سطح کشور بوده و نمی‌تواند مصرف‌کننده را به مراجعه به نمایندگی معینی اجبار نماید. **تبصره ۲:** در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیأت حل اختلاف مربوطه، متشکل از نمایندگی‌های عرضه‌کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رأی لازم با اکثریت آرا صادر خواهد شد. در صورت اعتراض هر یک از طرفین به رأی صادره، خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود. دادگاه صالحه باید خارج از نوبت و حداکثر ظرف دو ماه انشای رأی نماید.

ماده ۴

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 با یک تعمیر برطرف نشده باشد، یا خودرو بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیرقابل استفاده بماند، عرضه‌کننده مکلف است حسب درخواست مصرف‌کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق، بهای آن را به مصرف‌کننده مسترد دارد. **تبصره ۱:** در صورت بروز اختلاف بین طرفین، حل و فصل آن از طریق هیأت حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) این قانون می‌باشد. **تبصره ۲:** عرضه‌کننده حق واگذاری یا استفاده از خودروی مسترد شده را پیش از رفع عیب ندارد؛ و واگذاری خودروی مزبور پس از رفع عیب و نقص قبلی و با اعلام صریح عیوب مزبور در اسناد واگذاری مجاز می‌باشد.

ماده ۵

عرضه‌کننده، واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظفند هر بار که خودروی موضوع ضمانت مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره‌ای قرار می‌گیرد، پس از اتمام کار، به‌صورت مکتوب کلیه عیب‌ها و نقص‌های اعلامی از سوی مصرف‌کننده، اقدام‌های انجام‌شده و قطعات تعمیر یا تعویض‌شده را در صورت وضعیت ذکر نموده و آن را تسلیم مصرف‌کننده نماید. **تبصره:** استفاده از قطعات غیراستاندارد یا تأییدنشده توسط عرضه‌کننده و نمایندگی‌های مجاز تعمیر ممنوع می‌باشد.

ماده ۶

چنانچه انجام تعهدات عرضه‌کننده به دلیل حوادث غیرمترقبه (غیرقابل پیش‌بینی و غیرقابل رفع) ناممکن باشد، این تعهدات به حالت تعلیق درمی‌آید. مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می‌شود.

ماده ۷

هر نوع توافق مستقیم یا غیرمستقیم بین عرضه‌کننده، واسطه فروش یا مصرف‌کننده که به‌موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه‌کننده بر طبق این قانون یا ضمانت‌نامه صادر بر عهده دارد، ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف‌کننده باطل و بلااثر می‌باشد.

تبصره: انعقاد هر نوع قراردادی که حقوق و تکالیف طرفین قرارداد و مشمولین این قانون در آن رعایت نشود، به استناد ماده ۱۰ قانون مدنی و مورد مشابه، غیرقانونی و از درجه اعتبار ساقط است.

ماده ۸

هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مصرف‌کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم‌های جانبی 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 ۹

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

ماده ۱۰

آیین‌نامه اجرایی این قانون (به‌ویژه در مورد ملاک‌های ایجاد نمایندگی مجاز تعمیر در سطح کشور به ازای تعداد خودروهای عرضه‌شده) ظرف سه ماه از تاریخ تصویب توسط وزارت صنایع و معادن تهیه شده و به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

ماده ۱۱

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

آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو

(ابلاغیه شماره ۷۴۱۵/ت/۵۱۶۸۱هـ مورخ ۲۸/۱/۹۵ هیئت وزیران)

ماده ۱

ضوابط مندرج در این آیین‌نامه شامل تمام عرضه‌کنندگان، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری، مینی‌بوس، میدلباس، اتوبوس، ون، وانت، کامیونت، کامیون، کشنده، تریلر و انواع موتورسیکلت ساخت داخل کشور یا خارج می‌باشد.

ماده ۲ — تعاریف

- **الف - قانون:** قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو - مصوب ۱۳۸۶.

- **ب - وزارت:** وزارت صنعت، معدن و تجارت.
- **پ - عرضه‌کننده:** هر شخص حقیقی یا حقوقی که به‌طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، مبادرت به فروش خودروهای نو ساخت داخل کشور یا وارداتی خود می‌نماید.
- **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 می‌باشد.
- **ث - واسطه خدمات فروش و پس از فروش:** اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده، صرفاً یا توأماً عهده‌دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق نمایندگی‌های مجاز می‌باشند.
- **ج - نمایندگی مجاز:** هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده عهده‌دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.
- **چ - شیوه ارائه خدمات پس از فروش خودرو:** بر اساس استاندارد ملی شماره ۱۹۱۱۷ در خصوص تعیین شیوه امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه‌کننده و نمایندگی‌های مجاز و رده‌بندی و پایش عملکرد آن‌ها.
- **ح - دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو:** دستورالعملی که توسط وزارت تهیه و ابلاغ می‌شود.
- **خ - خدمات دوره تضمین:** مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات یا تعویض خودرو که طبق مواد ۱۲ و ۱۳ این آیین‌نامه به‌صورت رایگان بر عهده عرضه‌کننده است.
- **د - خدمات دوره تعهد:** مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات و پشتیبانی که در قبال دریافت اجرت مطابق نرخ مصوب انجام می‌شود.
- **ذ - خدمات سیار:** خدمات امداد و تعمیراتی که در محل استقرار خودرو خارج از نمایندگی مجاز ارائه می‌شود.
- **ر - خدمات فنی استاندارد:** خدماتی مطابق با استاندارد کارخانه‌ای، ملی، بین‌المللی یا سایر استانداردهای رسمی.
- **ز - ضمانت‌نامه:** سندی به زبان فارسی که مسئولیت دوره ضمانت و تعهد خدمات عرضه‌کننده را در بر می‌گیرد و همراه خودرو تحویل مصرف‌کننده می‌شود.
- **ژ - استفاده مطلوب از خودرو:** استفاده مطابق مشخصات اعلام‌شده از سوی عرضه‌کننده، به‌ویژه از نظر تعداد سرنشین و مقدار بار.
- **س - کتابچه راهنمای مصرف‌کننده:** کتابچه‌ای حداقل به زبان فارسی، حاوی نحوه استفاده مطلوب از خودرو، متعلقات الزامی، میزان مصرف سوخت، بازدیدهای دوره‌ای، نام و نشانی نمایندگی‌ها، و متن قانون و آیین‌نامه.
- **ش - تأمین خودروی جایگزین مشابه:** واگذاری خودروی مشابه، یا در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت توقف خودرو در دوره تضمین.
- **ص - قیمت کارشناسی:** قیمتی که بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری تعیین می‌شود.
- **ض - شرکت بازرسی:** شخصیت حقوقی دارای صلاحیت از سازمان ملی استاندارد ایران که توسط وزارت برای ارزیابی عملکرد عرضه‌کننده و نمایندگی‌ها انتخاب می‌شود.
- **ط - نرخ خدمات و قطعات:** اجرت یا دستمزد خدمات و نرخ قطعات و مواد مصرفی مطابق ماده ۵۱ اصلاحی قانون نظام صنفی کشور، با محوریت کمیسیون نظارت تعیین می‌شود.
- **ظ - خودروی نو:** خودرویی که هنگام تحویل به مصرف‌کننده بیش از ۱۱ کیلومتر طی مسافت نکرده باشد.
- **ع - عیب:** زیاده، نقیصه یا تغییر حالتی که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا 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، سازمان ملی استاندارد و پلیس راهور تهیه و اعلام می‌شود).
- **ف - عیب ایمنی:** عیوبی که احتمال ایجاد صدمه به جسم، جان و مال اشخاص گردد. (تبصره: فهرست عیوب ایمنی و قطعات مشمول استاندارد اجباری، توسط وزارت با همکاری نهادهای ذی‌ربط تهیه و ابلاغ می‌شود).
- **ق - قطعه و ماده مصرفی:** قطعات و موادی مانند روغن‌ها، مایعات و فیلترها 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، آلاینده‌ها، زیست‌محیطی، فروش و خدمات پس از فروش خودرو که رعایت آن‌ها الزامی است.

ماده ۳

عرضه‌کننده موظف است در سامانه اطلاع‌رسانی خود، نسبت به فروش اینترنتی محصولات با قید مشخصات خودرو و شرایط فروش (نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ، تجهیزات، قیمت، سود مشارکت، زمان تحویل و سایر موارد) اقدام نماید.

تبصره: عرضه‌کننده موظف است حداقل دو روز کاری قبل از اجرای فرآیند فروش، شرایط را اطلاع‌رسانی عمومی نماید.

ماده ۴

عرضه‌کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود به همراه نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش‌های مختلف فروش و فرآیند خرید را به‌صورت شفاف در پایگاه اطلاع‌رسانی و نمایندگی‌های مجاز فروش خود در دسترس متقاضیان قرار دهد. ضوابط و روش‌های مختلف فروش

شاخص	تحويل فوری	پیش‌فروش	مشارکت در تولید (قطعی) (عادی)	سفارشی تعداد محدود
قیمت	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت زمان تحويل مندرج بر قرارداد	قیمت توافقی زمان عقد قرارداد
حداکثر تاریخ تحويل	سی روز	۲ ماه	۱۹ ماه تا سه سال	داخلی ۳ ماهه / وارانتي ۴ ماهه
حداقل سود مشترک	—	حداقل سود سپرده برابر مقررات نظام بانکی در مدت قرارداد	حداقل سود سپرده یک تا سه ساله نظام بانکی	—
حداقل سود انصراف (درصد)	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک‌ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک‌ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک‌ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک‌ساله نظام بانکی
جبران تأخیر در تحويل	دو و نیم درصد ماهانه	سود مشارکت به‌علاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت به‌علاوه یک درصد ماهانه	سه درصد ماهانه
شرایط	نداشتن تعهدات معوق	—	در صورت عدم امکان تحويل، خودروی جایگزین از میان خودروهای تولیدی به انتخاب مشتری تحويل داده می‌شود (شامل خودروی وارانتي نمی‌شود)	در صورت تأخیر بیش از دو ماه در تحويل، مشتری حق انصراف دارد

* تعهدات معوق: در فروش‌های فوری، تعهداتی است که طبق قرارداد سررسید شده ولی خودرو تحويل نگردیده است.

- در کلیه روش‌ها، اطمینان از تأمین CKD/CBU و شماره‌گذاری توسط عرضه‌کننده الزامی است.
- در کلیه روش‌ها، امکان پرداخت وجه ثمن خودرو به‌صورت اقساطی میسر می‌باشد.
- در صورت استفاده از تسهیلات بانک‌ها، مؤسسات اعتباری و شرکت‌های لیزینگ، رعایت قوانین مرتبط و حصول اطمینان عرضه‌کننده از تأمین و پرداخت تسهیلات الزامی است.

تبصره ۱: حداکثر مبلغ قابل دریافت در قراردادهای پیش‌فروش معادل پنجاه درصد قیمت فروش نقدی محصول در هنگام عقد قرارداد می‌باشد.

تبصره ۲: سود انصراف و خسارت تأخیر مندرج در بخش ضوابط فروش، به‌صورت 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

عرضه‌کننده موظف است نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف‌کننده اقدام نماید. در قرارداد فروش، قید مشخصات خودرو (نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ)، شرایط قرارداد (قیمت فروش، نرخ سود مشارکت، تاریخ تحویل با تعیین ماه و هفته، خسارت تأخیر در تحویل)، فهرست متعلقات الزامی، تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف‌کننده الزامی است. **تبصره:** هرگونه تغییر در استانداردهای اجباری پس از عقد قرارداد، چنانچه موجب افزایش هزینه و مشمول قیمت‌گذاری شود، با تصویب مرجع قیمت‌گذاری در قیمت فروش لحاظ می‌شود.

ماده ۷

عرضه‌کننده موظف است در قرارداد پیش‌فروش، سود مشارکت وجوه دریافتی را از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل مندرج در قرارداد پرداخت نماید. **تبصره ۱:** در صورت تأخیر در تحویل خودرو، عرضه‌کننده موظف است از تاریخ تحویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل واقعی، مبلغ خسارت تأخیر را نسبت به وجوه پرداختی محاسبه و پرداخت نماید. **تبصره ۲:** اگر مصرف‌کننده پس از ابلاغ دعوت‌نامه کتبی، ظرف پانزده روز کاری نسبت به تسویه حساب اقدام ننماید، عرضه‌کننده می‌تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف‌کننده را به موعد دیگری موکول نماید. **تبصره ۳:** در صورت اعلام انصراف مصرف‌کننده یک ماه پس از عقد قرارداد، سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده ۴ محاسبه و ظرف بیست روز پرداخت می‌شود. انصراف قبل از یک ماه مشمول سود انصراف نمی‌شود. **تبصره ۴:** اگر زمان بازپرداخت وجوه بیش از بیست روز شود، سود انصراف از تاریخ تأخیر تا تاریخ بازپرداخت نیز باید محاسبه و پرداخت گردد.

ماده ۸

عرضه‌کننده موظف است هرگونه تغییر در شرایط عرضه نسبت به شرایط مندرج در قرارداد (به استثنای الزامات قانونی) را با رضایت کتبی مصرف‌کننده در الحاقیه قرارداد، قبل از ارسال دعوت‌نامه تکمیل وجه، قید و به تأیید و امضای طرفین برساند. **تبصره:** در صورت بروز مشکل در رعایت استانداردهای مصوب و تأخیر در تحویل، مسئولیت جبران خسارات و کسب رضایت مصرف‌کننده بر عهده عرضه‌کننده است.

ماده ۹

عرضه‌کننده موظف است در زمان تحویل، خودروی درخواستی مصرف‌کننده را در حضور وی کنترل نموده و پس از حصول اطمینان از عدم وجود عیب، خودرو را تحویل دهد. **تبصره ۱:** عرضه‌کننده موظف است در صورت وجود عیب احتمالی، آن را مطابق زمان استاندارد تعمیراتی رفع کند، مشروط بر آنکه رفع عیب موجب کاهش ارزش قیمتی خودرو نگردد؛ در غیر این صورت موظف به تعویض خودرو یا اخذ رضایت کتبی مصرف‌کننده است. **تبصره ۲:** اگر مصرف‌کننده در دوره تضمین به نمایندگی مجاز مراجعه کند و رفع کامل عیوب در مدت باقی‌مانده مقدور نباشد، عرضه‌کننده یا واسطه فروش موظف است ضمن الزام نمایندگی به اعلام کتبی موضوع، ترتیبی اتخاذ کند که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد. **تبصره ۳:** اگر رفع عیوب خودرو مستلزم گذشت زمان باشد، عرضه‌کننده موظف است ضمن ثبت دقیق عیوب در دو نسخه و تحویل یک نسخه به مصرف‌کننده، برابر ماده ۱۷ این آیین‌نامه رفتار نماید.

ماده ۱۰

عرضه‌کننده موظف است سند فروش، صورتحساب فروش با درج تفکیکی اقلام (بهای خالص خودرو، شماره‌گذاری، بیمه، عوارض، مالیات و سایر موارد)، برگه‌های ضمانت، کتابچه راهنمای مصرف‌کننده حداقل به زبان فارسی و تجهیزات اضافی را در زمان تحویل ارائه نماید.

ماده ۱۱

عرضه‌کننده موظف است در چارچوب دستورالعمل ابلاغی وزارت، نسبت به تهیه نظامات و دستورالعمل‌های زیر و نظارت بر حسن اجرای آن‌ها اقدام نماید:

- فرآیند فروش
- فرآیند و نظام پرداخت سود و خسارت متعلقه به مصرف‌کننده
- بازرسی قبل از تحویل خودرو
- حمل مناسب خودرو از عرضه‌کننده تا نمایندگی مجاز
- نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه‌کننده و نمایندگی‌های مجاز
- پذیرش، گردش کار خدمات، برنامه‌ریزی تعمیرات و تریخیص خودرو
- راهنمای تعمیراتی بخش‌های مختلف خودرو
- نظام تأمین و توزیع به‌موقع کلیه قطعات موردنیاز
- نظام تشویق، تنبیه، اعطا و لغو نمایندگی‌های مجاز
- ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی‌های مجاز
- اطلاع‌رسانی شفاف رتبه نمایندگی و حقوق مشتریان در محل پذیرش
- نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی‌های مجاز
- ساز و کار ردیابی قطعات، به‌ویژه قطعات ایمنی نصب‌شده روی خودرو
- نظام رسیدگی به شکایات و تعیین تکلیف موضوع ظرف بیست روز
- نظام ارائه خدمات سیار و طرح‌های امدادی در دوره تضمین و تعهد

ماده ۱۲

دوره تضمین برای خودروهای سبک (سواری، ون و وانت) از تاریخ تحویل حداقل دو سال یا ۴۰,۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد)؛ برای خودروهای سنگین (مینی‌بوس، میدلباس، اتوبوس، کامیونت، کامیون، کشنده) حداقل دو سال یا ۲۰۰,۰۰۰ کیلومتر؛ و برای انواع موتورسیکلت حداقل یک سال می‌باشد.

تبصره ۱: عرضه‌کننده می‌تواند بر اساس سیاست تجاری خود، دوره تضمین یا تعهد را افزایش دهد؛ در این صورت باید جزئیات آن به‌طور کتبی و شفاف به مصرف‌کننده اعلام گردد.

تبصره ۲: ضمانت رنگ برای خودروهای سبک حداقل سه سال، خودروهای سنگین حداقل هجده ماه و موتورسیکلت حداقل سه ماه می‌باشد.

تبصره ۳: عرضه‌کننده موظف است قطعات، مواد مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی را مشمول خدمات دوره تضمین نماید.

تبصره ۴: تعمیر یا تعویض قطعات ناشی از خسارت حادثه یا تصادف که به علت عیب فنی خودرو نباشد، مشمول ضمانت نمی‌گردد.

ماده ۱۳

کلیه قطعات و مجموعه‌های خودرو به‌جز قطعات و مواد مصرفی، مشمول خدمات دوره تضمین می‌باشند.

تبصره ۱: فهرست قطعاتی که به‌عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده (از جمله کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن) توسط وزارت تعیین و ابلاغ خواهد شد.

تبصره ۲: عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفاً مشمول دوره تضمین نبوده و شامل دوران تعهد نیز می‌باشد.

ماده ۱۴

عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره‌ای مطابق کتابچه راهنمای مصرف‌کننده در شبکه نمایندگی‌های مجاز، باعث خروج مجموعه‌های مرتبط 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 عرضه‌کننده می‌باشد.

ماده ۱۶

عرضه‌کننده موظف است نسبت به راه‌اندازی سامانه‌ای مبتنی بر فناوری اطلاعات برای رعایت مفاد ماده ۱ قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف‌کننده به نمایندگی‌های مجاز اقدام نماید. در صورت تأکید مصرف‌کننده بر پذیرش در نمایندگی خاصی، عرضه‌کننده باید در اولین زمان ممکن این درخواست را اجرا نماید.

ماده ۱۷

عرضه‌کننده موظف است چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین (که ناشی از حادثه یا تصادف نباشد) بیش از دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات تأییدشده به طول انجامد، به تأمین خودروی مشابه جایگزین در طول تعمیرات و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت حق توقف اقدام نماید.

تبصره ۱: مدت زمان توقف خودرو برای پرداخت خسارت در دوره تضمین و تعهد به‌ترتیب بعد از دو و هفت روز کاری آغاز و در روزی که نمایندگی آمادگی تحویل را اعلام نماید، پایان می‌یابد. مدت توقف به دوره تضمین یا تعهد اضافه می‌شود.

تبصره ۲: در صورت مراجعه برای رفع عیب تکراری برای بار دوم یا بیشتر، زمان توقف از بدو تاریخ پذیرش خودرو برای پرداخت خسارت محاسبه می‌گردد.

تبصره ۳: اگر عیوب موجود به تشخیص مرجع رسیدگی‌کننده (موضوع ماده ۳ قانون) موجب بروز حادثه، تصادف یا آلاینده‌گی بیش از حد مجاز گردد، خدمات مربوط بر عهده عرضه‌کننده خودرو می‌باشد.

ماده ۱۸ — ضوابط پرداخت خسارت توقف خودرو

(به استثنای خسارات ناشی از حادثه و تصادف)

نوع خودرو	میزان خسارت روزانه توقف (نسبت به بهای خودرو)
خودروی سواری	۰,۰۰۱۵ (پانزده هزارم) بهای خودرو به ازای هر روز
خودروی عمومی (تاکسی، وانت، ون)	۰,۰۰۰۲ (دو هزارم) بهای خودرو به ازای هر روز
خودروی سنگین (مینی‌بوس، میدل‌باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون، کشنده)	۰,۰۰۰۱ (یک هزارم) بهای خودرو به ازای هر روز
موتورسیکلت	۰,۰۰۰۱ (یک هزارم) بهای موتورسیکلت به ازای هر روز

تبصره ۱: در صورت عدم توافق طرفین نسبت به مبلغ خسارت توقف، مراتب با کسب نظر کارشناس رسمی دادگستری انجام می‌پذیرد.

تبصره ۲: عرضه‌کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش، پس از اخذ مدارک مثبته احراز مالکیت، ظرف

کمتر از پانزده روز نسبت به پرداخت خسارت توقف اقدام نماید.
تبصره ۳: در صورتی که توقف خودروی سنگین بیش از یک ماه به طول انجامد، با موافقت کتبی مصرف‌کننده، برای هر روز توقف مازاد بر یک ماه، عرضه‌کننده ملزم به پرداخت ۰۰,۰۰۰۲ (دو ده‌هزارم) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.

ماده ۱۹

عرضه‌کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش، سازوکار پرداخت هزینه خسارات وارده به مصرف‌کننده را راه‌اندازی و اجرا نماید، به‌گونه‌ای که مصرف‌کننده را از میزان و چگونگی دریافت هزینه‌ها و خسارات مطلع نماید.

ماده ۲۰

عرضه‌کننده 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: عرضه‌کننده موظف است در دوره تضمین، هزینه‌های بارگیری و حمل خودروهای در رهامانده و غیرقابل‌تعمیر به نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز را — به‌استثنای موارد تصادفی که ناشی از عیوب سایر قطعات نباشد — تقبل نماید.

ماده ۲۱

عرضه‌کننده در دوره تعهد موظف است از طریق واسطه خدمات پس از فروش یا نمایندگی‌های مجاز، نسبت به پذیرش تمام خودروهای تحت مسئولیت خود و همچنین سایر خودروهای مشابه وارداتی توسط اشخاص فاقد نمایندگی رسمی، مطابق دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید.

ماده ۲۲

عرضه‌کننده موظف است نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی و جدول زمان تعمیرات را مطابق استاندارد سازنده خودرو تدوین نموده و پس از تطبیق و صحه‌گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه، به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز ابلاغ نماید.
تبصره: عرضه‌کننده موظف است امکان مقایسه صورتحساب صادره با نرخ خدمات را از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی خود فراهم نماید.

ماده ۲۳

عرضه‌کننده موظف است نمایندگی‌های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورتحساب به مصرف‌کننده، خدمات ارائه‌شده 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 علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، عیب دیگری تشخیص دهد، قبل از تعمیر یا تعویض قطعه با مصرف‌کننده تماس گرفته و تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف‌کننده، مراتب هنگام تحویل خودرو به‌صورت کتبی مستندسازی شود.
تبصره: نمایندگی مجاز موظف است در دوره تعهد، داغی قطعات تعویضی را به مصرف‌کننده تحویل و رسید دریافت نماید.

ماده ۲۵

چنانچه به تشخیص مراجع مذکور در ماده ۳ قانون، به علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل‌انگاری یا استفاده از قطعات غیراستاندارد توسط عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش یا نمایندگی مجاز، خسارتی متوجه مصرف‌کننده گردد، عرضه‌کننده موظف به جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده می‌باشد.

ماده ۲۶

تعداد نمایندگی‌های مجاز و واحدهای خدمات سیار، بر اساس دستورالعمل ابلاغی وزارت تعیین خواهد شد.

ماده ۲۷

عرضه‌کننده موظف است در شبکه نمایندگی‌های مجاز فروش و خدمات پس از فروش خود، صرفاً از ظرفیت واحدهای دارای سطح کیفی قابل قبول، مطابق استاندارد ملی شماره ۱۹۱۱۷ و دستورالعمل ارزیابی خدمات فروش، استفاده نماید.

ماده ۲۸

عرضه‌کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه‌ای برای واسطه‌ها و نمایندگی‌های مجاز، شامل محاسبه مدت توقف خودرو، فهرست قطعات و مواد مصرفی و اجرت تعمیرات برای هر خودرو و نیز صورتحساب هر مصرف‌کننده اقدام نماید. **تبصره:** شرکت عرضه‌کننده موظف است امکان دسترسی شرکت بازرسی به اطلاعات این شبکه را فراهم نماید.

ماده ۲۹

مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول بر عهده عرضه‌کننده از طریق سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت می‌باشد. در صورت بروز اختلاف، موضوع رأساً توسط استان‌ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان بررسی می‌شود. چنانچه رضایت مصرف‌کننده تأمین نشود، می‌تواند به هیأت حل اختلاف موضوع تبصره ۲ ماده ۳ قانون مراجعه کند. هیأت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایت رسیدگی و کتباً اعلام رأی کند؛ مناط رأی، نظر اکثریت اعضای هیأت است و باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود. **تبصره ۱:** دبیرخانه هیأت حل اختلاف و محل تشکیل جلسات آن در محل سازمان صنعت، معدن و تجارت استان‌ها می‌باشد. **تبصره ۲:** سازمان صنعت، معدن و تجارت استان‌ها مکلف است ظرف یک ماه از تاریخ تصویب این آیین‌نامه، هیأت‌های حل اختلاف مربوط را 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 باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیأت توسط شاکی پرداخت شود؛ در غیر این صورت پرونده با ذکر دلیل مختومه اعلام می‌شود. **تبصره ۴:** کلیه نهادها و سازمان‌هایی که مصرف‌کنندگان جهت طرح شکایت به آن‌ها مراجعه می‌نمایند، موظفند شکایت مصرف‌کننده را به وزارت ارسال نمایند. **تبصره ۵:** سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه مکلف است دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان خودرو را به سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان‌ها اعلام نماید.

ماده ۳۰

عرضه‌کننده موظف است سازوکار نظارت مستمر بر نمایندگی‌های مجاز را بر اساس وظایف تعیین‌شده در قانون و آیین‌نامه و

دستورالعمل‌های اجرایی ذی‌ربط ایجاد نماید.

تبصره ۱: نظارت و ارزیابی ادواری عرضه‌کننده خودرو، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آن‌ها، و ارائه گزارش‌های ارزیابی به وزارت و عرضه‌کننده، بر عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می‌باشد.

تبصره ۲: عرضه‌کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی‌های مجاز فعال و تعلیق‌شده خود، به همراه سایر مشخصات و مشخصات مشتریان مراجعه‌کننده (نام مشتری، شماره تماس، نوع خودرو، تاریخ پذیرش و نام نمایندگی) را به‌صورت دسترسی برخط جهت ارزیابی عملکرد، به شرکت بازرسی معرفی نماید.

ماده ۳۱

مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این آیین‌نامه بر عهده وزارت است.

ماده ۳۲

تصمیم‌نامه شماره ۴۳۶۷۸/۴۴۱۳۳ مورخ ۲۹/۰۲/۱۳۸۹ لغو می‌شود.