
شماره شناسی VIN

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

مدل خودرو: رنگ خودرو:

تاریخ تحویل: نام و نام خانوادگی مالک:

آدرس مالک:

مهر نمایندگی مجاز:

امضای مالک:

--

--

تاریخ تحویل:

.....

مدت گارانتی:

.....

فهرست

۳	مقدمه
۴	محدوده گارانتی
۴	شرایط و الزامات عمومی گارانتی
۸	مواردی که تحت پوشش گارانتی قرار ندارند
۱۰	شرایط ابطال گارانتی
۱۱	هدف از سرویس و نگهداری
۱۱	برنامه سرویس و نگهداری
۱۵	برنامه سرویس و نگهداری در شرایط سخت
۱۷	قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو
۲۷	آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو
۵۷	ثبت سرویس های دوره ای
۶۵	سابقه پیش کشنده کمر بند و کیسه های هوا

مقدمه:

در طراحی خودروی شما از بهترین و پیشرفته‌ترین تکنولوژی دنیا بهره‌جسته‌ایم. خواهشمند است قبل از استفاده از خودرو، دفترچه راهنمای مشتریان را بطور کامل مطالعه نمایید. در صورت هرگونه ابهام یا سوالی درخصوص نحوه عملکرد یا سرویس و نگهداری خودرو، از نمایندگی مجاز شرکت مشاوره دریافت نمایید. همواره کلیه تعمیرات، سرویس و نگهداری خودروی خود را در نمایندگی‌های مجاز شرکت انجام دهید.

توصیه می‌شود همواره جهت انجام خدمات گارانتی، تعمیراتی و سرویس و نگهداری خودروی خود، به نمایندگی‌های مجاز مراجعه نمایید. تضمین ام‌جی پارس موتور به‌کارگیری تجهیزات صحیح، پرسنل فنی مجرب و آموزش‌دیده در کنار استفاده از قطعات اصلی است.

این کتابچه بسته به نوع استفاده از خودرو، حاوی دو برنامه‌ی سرویس و نگهداری در شرایط «معمولی» و «سخت» است. همراه داشتن این کتابچه در زمان مراجعه به هر یک از نمایندگی‌های مجاز شرکت الزامیست.

ارائه خدمات گارانتی منوط به رعایت کلیه شرایط و ضوابط ذکر شده در این کتابچه می‌باشد. خواهشمند است آن را به دقت مطالعه فرمایید.

محدوده گارانتی

محدوده گارانتی برای عیوب و نواقصی است که ناشی از اشکالات تولید، مونتاژ یا طراحی باشند. تاریخ شروع گارانتی از تاریخ تحویل خودرو به اولین مصرف کننده آغاز می گردد. در این مدت رسیدگی به کلیه موارد گارانتی براساس شرایط و ضوابط مندرج در این کتابچه خواهد بود. خودروی شما مطابق زمان و کیلومتر (هر کدام زودتر فرارسد) درج شده در ابتدای این کتابچه تحت پوشش گارانتی شرکت ام جی پارس موتور قرار خواهد گرفت.

شرایط و الزامات عمومی گارانتی

- سرویس اولیه در ۳۰۰۰ کیلومتر یا حداکثر ۳ ماه پس از تاریخ آغاز گارانتی و بصورت رایگان انجام می پذیرد.
- کلیه خدمات گارانتی در دوره گارانتی، تنها توسط نمایندگی های مجاز شرکت صورت می پذیرد.
- ارائه این کتابچه جهت انجام هرگونه خدمات گارانتی الزامیست. خواهشمندیم آنرا همواره همراه خود داشته باشید.
- کلیه نمایندگی های مجاز شرکت موظف به صدور و ارائه فاکتور رسمی شرکت در سامانه ارتباطی

شرکت به مشتریان می‌باشند.

- پوشش رنگ به مدت سه سال از تاریخ شروع گارانتی، تحت پوشش گارانتی خواهد بود.
- رفع کلیه ایرادات تحت پوشش گارانتی، بدون اخذ هیچگونه وجهی از مشتری صورت می‌پذیرد. و نمایندگی مجاز موظف به استفاده از قطعه جدید و یا تعمیر آن با تایید شرکت می‌باشد.
- تعویض قطعات در دوره گارانتی تغییری در طول دوره گارانتی ایجاد نخواهد کرد و با پایان این دوره، گارانتی قطعات تعویض شده نیز به پایان می‌رسد.
- بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیرقابل تعمیر که ایرادشان تحت پوشش گارانتی می‌باشد، هزینه‌ای برای مشتری دربرنخواهد داشت. این خودروها می‌بایست جهت انجام تعمیرات سریعاً به نزدیکترین نمایندگی مجاز شرکت منتقل گردند.
- کلیه خدمات ارائه شده در نمایندگی های مجاز به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر (هر کدام که زودتر فرارسد) و قطعات به مدت ۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرارسد) تحت پوشش گارانتی قرار دارند بجز قطعات آورده شده در جدول ذیل و مصرفی.
- کلیه تعمیرات دوره ضمانت می‌بایست در نمایندگی های مجاز شرکت پذیرد.

-
- استفاده مطلوب از خودرو جهت پابرجا ماندن شرایط گارانتی الزامیست. استفاده مطلوب از خودرو به معنای استفاده از آن طبق شرایط و نحوه آموزش داده شده در دفترچه راهنمای مشتریان می‌باشد.
 - قطعات تعویض شده تحت پوشش گارانتی، تحت مالکیت شرکت ام جی پارس موتور قرار دارند.
 - چنانچه جهت خدمات گارانتی نیاز به تعویض قطعه مصرفی باشد، آن قطعه نیز تحت پوشش گارانتی قرار خواهد داشت.
 - نمایندگی مجاز موظف به تحویل داغی قطعات تعویضی در موارد خارج از حوزه گارانتی می‌باشد.
 - 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 می‌باشد.
 - عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفاً مشمول دوره تضمین نبوده و براساس استانداردهای ابلاغی شامل دوران تعهد نیز می‌باشد.

برخی قطعات و اجزاء با توجه به نوع ماهیت و کاربری، گارانتی محدودتری دارند که در جدول ذیل به آنها اشاره شده است:

زمان تضمین کارکرد	نام قطعه	ردیف
۱۲ ماه یا ۲۰ هزار کیلومتر از تاریخ شروع گارانتی (هر کدام زودتر فرارسد)	صفحه کلاچ	۱
	باتری	۲
۱۰ هزار کیلومتر از تاریخ شروع گارانتی	لنت ترمز	۳
	لامپ ها	۴
	شمع موتور	۵
	تسمه ها	۶
	تیغه برف پاک کن	۷
۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر از تاریخ شروع گارانتی (هر کدام زودتر فرا رسد)	کربن کنیستر	۸
	کاتالیست کانورتور	۹
	حسگر دوم اکسیژن	۱۰
۲ سال یا ۴۰ هزار کیلومتر از تاریخ شروع گارانتی (هر کدام زودتر فرا رسد)	تایر و لاستیک	۱۱
۳ ماه یا ۵ هزار کیلومتر از تاریخ شروع گارانتی (هر کدام زودتر فرا رسد)	هندست باتری	۱۲

مواردی که تحت پوشش گارانتی قرار ندارند

- قطعاتی که بطور عادی مصرفی بوده و یا در معرض استهلاک قرار دارند. میزان استهلاک این قطعات ارتباط مستقیم با نحوه استفاده از خودرو دارد که شامل: بنزین، سیالات (مانند مایع شیشه شور، مایع خنک کننده)، روغن‌ها و روانکارها (مانند روغن موتور، روغن ترمز، روغن گیربکس)، فیلترها و فیوزها می‌باشد.
- بازدیدها، تنظیمات، سرریز کردن و یا تعویض سیالات و چک کردن‌ها، سرویس‌های ادواری (به جز سرویس اولیه رایگان)، استفاده از دستگاه عیب‌یاب، بالانس چرخها، رگلاژ درب‌ها، تنظیم ترمز دستی، شستشوی انژکتورها و سیستم سوخت رسانی، تنظیم زوایای چرخها و آپارکشی.
- صدماتی که به دلیل عدم استفاده طولانی مدت از خودرو به آن وارد می‌شود مانند؛ خسارت وارد به موتور، ناشی از روغن موتوری که به دلیل عدم روشن شدن موتور به مدت طولانی به آن وارد می‌نماید یا خالی شدن باتری به دلیل عدم استفاده طولانی مدت از خودرو.
- هرگونه آسیب (اعم از طبیعی یا غیر طبیعی) به رنگ یا بدنه خودرو که ناشی از توقف طولانی مدت آن باشد.

-
- خسارت وارد به خودرو به دلیل عدم سرویس و نگهداری صحیح، عدم انجام به موقع سرویسهای ادواری، عدم استفاده از سوخت مناسب و روانکارهای توصیه شده در کتابچه راهنمای مشتریان و همچنین خسارت وارده به دلیل عدم استفاده صحیح از خودرو.
 - خسارت وارد به خودرو به دلیل استفاده از قطعات غیر اصلی و تایید نشده توسط شرکت.
 - خسارت وارد به خودرو ناشی از حوادث طبیعی یا غیرطبیعی مانند باران اسیدی، سیل، تگرگ، زلزله، طوفان، آتش سوزی، سرقت، تصادف، مسابقه دادن و مشابه آنها.
 - آسیب دیدگی قطعاتی که به مرور زمان در معرض استهلاک و به صدا افتادن می باشند مانند روکش صندلی، فرمان، تودوزی، آفتابگیر، صندلی، لاستیکهای درب و شیشه.
 - آسیب دیدگی ناشی از حمل بار غیر مجاز و زیاد (به دفترچه راهنما مراجعه نمایید).
 - هرگونه زیان احتمالی و هزینه های اضافی خارج از حوزه گارانتی مانند خسارت عدم استفاده از خودرو، هزینه هایی مانند پارکینگ، کرایه خودرو، اقامت احتمالی، هزینه های سفر و زیانهای اقتصادی.
 - هرگونه خسارت و آسیب دیدگی که بر اثر عدم توجه به علائم هشدار دهنده به خودرو وارد می شود مانند عدم توجه به هشدار تعویض لنت که نتیجه آن خرابی دیسک ترمز خواهد بود و یا توجه

-
- نکردن به بالارفتن دمای آب که می‌تواند به موتور آسیب برساند.
 - هرگونه آسیب دیدگی رنگ بر اثر حمل و نقل، فضولات پرندگان، عناصر جاده (شن، قیر، سنگریزه و موارد مشابه)، ریخته شدن مواد شیمیایی و نظایر آنها.
 - خسارت ناشی از هرگونه تعمیرات در مراکز تایید نشده توسط شرکت.
 - خسارت ناشی از ورود آب به داخل قطعات الکترونیکی به دلیل شستشوی موتور و داخل خودرو.
 - هرگونه خسارت وارده به دلیل دستکاری خودرو (شامل بدنه، شاسی، سیستم انتقال قدرت، سیستم برقی و مشابه آن)

شرایط ابطال گارانتی

- عدم انجام سرویس اولیه.
- انجام سرویسهای ادواری یا هرگونه تعمیرات در خارج از شبکه نمایندگی های مجاز شرکت.
- عدم انجام به موقع سرویسهای ادواری.
- هرگونه تغییر یا دستکاری در کیلومتر خودرو (بجز مواردی که توسط نمایندگی مجاز شرکت صورت می‌پذیرد)
- نصب هرگونه تجهیزات اضافی بر روی خودرو در مراکز تایید نشده شرکت.

هدف از سرویس و نگهداری

انجام به موقع سرویس‌های ادواری باعث کارکرد بهتر خودرو در دراز مدت و همچنین باعث کاهش آلودگی و اثرات مخرب آن بر طبیعت نیز می‌گردد.

برنامه سرویس و نگهداری

در این راستا برنامه سرویس و نگهداری متناسب با شرایط کارکرد خودرو، کیفیت روغن، سوخت و سایر عواملی که در عملکرد خودرو تأثیر دارند تدوین گردیده و لازم‌الاجرا می‌باشد.

ردیف	موارد کنترلی		کیلومتر (۱۰۰۰ ×)										
			۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	زمان (ماه)		
نیازهای روزانه	۱	عملکرد لامپها، بوق و علائم هشدار	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	۲	عملکرد سیستم برف پاک کن (در صورت نیاز تنظیم)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	۳	عملکرد قفل دربها به همراه صندوق عقب (در صورت نیاز روغنکاری شوند)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	۴	عملکرد ترمز دستی (در صورت نیاز تنظیم شوند)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	۵	عملکرد کمر بند ایمنی و قفل کن آن (تمام سرنشینان)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
محققه موتور	۶	عملکرد و وضعیت اتصالات باتری	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	۷	میزان روغن ترمز، هیدرولیک، کلاچ، مایع خنک کننده موتور و شیشه شور (در صورت نیاز سرریز شوند)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	۸	نشتی لوله ها و اتصالات سیستم خنک کاری موتور	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	۹	نشتی لوله ها و اتصالات سیستم تهویه مطبوع	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	۱۰	ساییدگی و میزان کشش تسمه دینام و هیدرولیک فرمان	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	۱۱	ترک در منی فولد آگزوز	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	۱۲	لوله های بوستر ترمز	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

هر ۲ سال								تعویض روغن ترمز	مخزنه موتور	۱۳
هر ۳ سال یا ۸۰,۰۰۰ کیلومتر								تعویض مایع خنک کننده موتور		۱۴
هر ۸۰,۰۰۰ کیلومتر								تعویض تسمه دینام		۱۵
○	○	○	○	○	○	○	○	فیلتر روغن و روغن موتور		۱۶
○	○	○	○	○	○	○	○	فیلتر هوا		۱۷
○	○	○	○	○	○	○	○	فیلتر کابین		۱۸
●	●	●	●	●	●	●	●	وضعیت دسته‌های موتور		۱۹
●	●	●	●	●	●	●	●	نشستی و آسیب دیدگی موتور و گیربکس		۲۰
هر ۸۰,۰۰۰ کیلومتر								تعویض روغن گیربکس اتوماتیک و دستی		۲۱
هر ۱ سال یا ۲۰,۰۰۰ کیلومتر								تعویض فیلتر بنزین	۲۲	
●		●		●		●		لوله‌های آگزوز و محافظ‌های حرارتی (اچارکشی در صورت نیاز)	۲۳	
●	●	●	●	●	●	●	●	نشستی، آسیب دیدگی و تاب برداشتن لوله‌های سیستم سوخت رسانی	۲۴	
●		●		●		●		سیستم کنترل آلاینده‌گی شامل لوله‌ها و کنیستر	۲۵	
●	●	●	●	●	●	●	●	نشستی و آسیب دیدگی دیسک‌ها و لنت‌های ترمز، لوله‌های مدار ترمز و کالیپرها	۲۶	

●	●	●	●	●	●	●	●	لتمی و صدای بلبرینگ چرخها، پارگی گردگیرهای پلوس	تعمیرات	۲۷
●	●	●	●	●	●	●	●	روغن ریزی و آسیب دیدگی کمک فنرها، ساییدگی و پارگی بوشها (آچارکشی در صورت نیاز)		۲۸
●	●	●	●	●	●	●	●	ساییدگی، آسیب دیدگی و فشار باد تایرها همراه با زاپاس		۲۹
●	●	●	●	●	●	●	●	استفاده از دستگاه عیب‌یاب جهت بررسی کدهای خطا و عملکرد سیستم‌های مختلف و تنظیم مجدد فواصل تعمیراتی	۳۰	

توجه ۱: در صورت استفاده از سوخت EU3 یا پایین تر از آن، کیلومترهای ذکر شده در جدول را به نصف کاهش دهید. به عبارتی فواصل تعمیراتی به هر ۵۰۰۰ کیلومتر تقلیل می‌یابد.

توجه ۲: تعویض شمع برای خودروهای با موتور ۱,۵T هر ۵۰,۰۰۰ کیلومتر و برای موتورهای VCT ۱,۵ هر ۴۰,۰۰۰ کیلومتر انجام می‌شود.

برنامه سرویس و نگهداری در شرایط سخت

- در صورت استفاده از خودرو در هر یک شرایط زیر، حتماً از برنامه سرویس و نگهداری ارائه شده در این قسمت استفاده نمایید:
- طی کردن مسافت‌های کمتر از ۸ کیلومتر در اکثر مواقع
- رانندگی در ترافیک سنگین، طوریکه اکثر مواقع خودرو متوقف است و یا با سرعت پایین حرکت می‌نماید.
- رانندگی در دمای کمتر از صفر درجه سانتیگراد در اکثر مواقع
- رانندگی در ترافیک سنگین و در دمای همواره بالای ۳۰ درجه سانتیگراد
- رانندگی در شرایطی که خودرو دائم در معرض شتابگیری سریع و ترمز شدید قرار دارد
- رانندگی در جاده‌های کوهستانی و یا سربالایی در اکثر مواقع
- رانندگی در محیط‌های دارای گرد و غبار و آلودگی زیاد در اکثر مواقع
- خودروهایی که به عنوان تاکسی، خودروی پلیس و یا مشابه استفاده می‌شوند
- در این شرایط برخی از موارد اشاره شده در برنامه سرویس و نگهداری در شرایط عادی به شرح ذیل تغییر خواهند کرد:

-
- در صورت رانندگی در مسیرهای کوتاه و یا در حالت درجا برای مدت زمان طولانی و همچنین محیط‌های آلوده و گرد و خاکی، روغن موتور و فیلتر روغن می‌بایست هر ۵,۰۰۰ کیلومتر تعویض شوند.
 - در صورت رانندگی در محیط‌های آلوده و گرد و خاکی، هر ۵,۰۰۰ کیلومتر فیلتر هوا می‌بایست بررسی و در صورت نیاز تعویض گردد.
 - در صورت رانندگی در شرایط جاده ای کوهستانی، سربالایی و استفاده مداوم از ترمز، روغن ترمز می‌بایست هر ۴۰,۰۰۰ کیلومتر یا هر سال (هر کدام زودتر فرارسد) تعویض گردد. در چنین شرایطی، بازرسی دیسک‌ها و لنت‌های ترمز بایستی در بازه‌های زمانی کوتاه‌تری صورت پذیرد.
 - بازرسی و در صورت نیاز تعویض فیلتر بنزین می‌بایست هر ۱۰,۰۰۰ کیلومتر و یا ۶ ماه (هر کدام زودتر فرارسد) انجام شود.

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

ماده ۱:

اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کاربرده می‌شود:

- ۱- خودرو: هر نوع وسیله نقلیه موتوری تولید داخل یا خارج برای استفاده در معابر عمومی برای حمل سرنشین و بار تا ظرفیت مجاز.
- ۲- 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 می‌کند.
- ۳- واسطه فروش: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده نسبت به فروش خودرو اقدام می‌کند.
- ۴- 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.
- ۵- مصرف کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد.

۶- بهای خودرو: مبلغی است که در قرارداد واگذاری و یا در برگه فروش توسط عرضه کننده قید گردیده است.

ماده ۲*

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 ۱- 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 ۲- دوره تعهد یا دوره تامین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ده سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف کننده می باشد.

ماده ۳*

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 معاملات 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 هزینه‌های درمان ناشی از نقص یا عیب (که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد) هزینه‌های حمل خودرو به تعمیرگاه، تامین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهل و هشت ساعت باشد) برعهده عرضه کننده می باشد.

تبصره ۱*- تعهدات عرضه کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفاء می‌شود. عرضه کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا نمایندگی های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تامین آموزشهای لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمی‌تواند مصرف کننده 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 هیات حل اختلاف مربوطه، متشکل از نمایندگانهای 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 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 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 ۱- در صورت بروز اختلاف بین طرفین، حل و فصل آن از طریق هیات حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) این قانون می باشد.

تبصره ۲- عرضه کننده حق واگذاری یا استفاده از خودروی مسترد شده را پیش از رفع عیب ندارد، واگذاری خودروی مزبور پس از رفع عیب و نقص قبلی و با اعلام صریح عیوب مزبور در اسناد واگذاری مجاز می‌باشد.

ماده ۵*

عرضه کننده، 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، به صورت مکتوب کلیه عیب‌ها و نقص‌های اعلامی از سوی مصرف کننده، اقدام‌های 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 نمایندگی‌های مجاز تعمیر ممنوع می‌باشد.

ماده ۶*

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 در می آید. مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می شود.

ماده ۷*

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 ضمانتنامه صادر بر عهده دارد، ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف کننده 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 ۱۰ قانون مدنی و مورد مشابه غیر قانونی و از درجه اعتبار ساقط است.

ماده ۸*

هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم‌های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز عرضه کننده توسط مصرف کننده طی دوران ضمانت ایجاد شود از شمول این قانون خارج است و هیچ گونه حقی برای مصرف کننده و اشخاص ثالث در برابر عرضه کننده ایجاد نمی‌کند.

ماده ۹

عرضه کننده 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 مصرف کننده اعلام نماید.

ماده ۱۰

آئین نامه اجرائی 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 ۱۱

وزارت صنایع و معادن مکلف به نظارت بر اجراء 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

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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 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. واسطه مذکور می‌تواند به عنوان بخشی از مجموعه عرضه‌کننده یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت عرضه‌کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

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- شیوه‌ارایه خدمات پس از فروش خودرو: براساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) درخصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها می‌باشد.

ح - دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو: دستورالعملی که به منظور تعیین شیوه مربوط به امور خدمات فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی‌های 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 (۱۲) و (۱۳) این آیین‌نامه 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 (۱۵) این آیین‌نامه و در قبال دریافت اجرت "برابر با نرخ مصوب موضوع بند (ط) ماده (۲) این آیین‌نامه" 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 برگیرنده 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: کتابچه‌ای 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 نمایندگان مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین‌نامه 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 می‌شود.

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 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 درازای ارائه خدمات و ابلاغ صورتحساب رسمی به مصرف کننده، از وی دریافت می‌شود.

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

ع- عیب: زیاده، نقیصه و یا تغییر حالتی که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا، خدمت یا عدم امکان استفاده متعارف از آن 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 معیارها و مشخصات ناظر بر تولید، ایمنی، کیفیت، آلاینده‌گی

زیست محیطی، فروش و خدمات پس از فروش خودرو که از سوی وزارت، سازمان ملی استاندارد ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و وزارت نفت ابلاغ و رعایت آنها از سوی عرضه‌کننده الزامی است.

تبصره - استانداردهای فنی شرکت‌های عرضه‌کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق، جزو استانداردهای ابلاغی محسوب خواهد شد.

ماده ۳

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

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

ماده ۴

عرضه‌کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش‌های مختلف فروش و فرآیند خرید را به صورت شفاف و روشن مطابق جدول زیر تهیه و در پایگاه اطلاع‌رسانی و نمایندگی‌های مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد:

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

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

ماده ۵

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

ماده ۶

عرضه کننده موظف است نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف کننده اقدام نماید. در قرارداد فروش قید مشخصات خودرو مورد نظر از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ و شرایط موضوع قرارداد مانند قیمت فروش، نرخ سود مشارکت، تاریخ تحویل خودرو با تعیین ماه و هفته تحویل، خسارت تأخیر در تحویل، فهرست متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کفپوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف کننده، الزامی است.

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

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 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 نمی شود.

تبصره ۴- در صورتی که زمان بازپرداخت وجوه پرداختی مصرف کننده بیش از بیست روز شود، سود انصراف متعلقه از تاریخ تأخیر تا تاریخ بازپرداخت وجوه مذکور نیز باید محاسبه و پرداخت گردد.

ماده ۸

عرضه کننده موظف است هرگونه تغییر در شرایط عرضه را نسبت به شرایط مندرج در قرارداد به استثنای الزامات قانونی، رضایت کتبی مصرف کننده در الحاقیه قرارداد منعقد، قبل از ارسال دعوت نامه تکمیل وجه، قید و به تأیید و امضای طرفین برساند.

تبصره- در صورت بروز مشکل در فرآیند رعایت استانداردهای مصوب و تأخیر در تحویل خودرو، مسئولیت جبران خسارات وارده و کسب رضایت مصرف کننده بر عهده عرضه کننده است.

ماده ۹

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

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

یا اخذ رضایت کتبی مصرف کننده اقدام نماید.

تبصره ۲- در صورتی که مصرف کننده در دوره تضمین به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل عیوب خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوره مذکور برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه کننده یا واسطه فروش با نمایندگی مجاز موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد.

تبصره ۳- عرضه کننده موظف است در صورتی که رفع عیوب خودرو مستلزم گذشت زمان باشد، ضمن ثبت دقیق عیوب خودرو در دو نسخه و تحویل یک نسخه از آن به مصرف کننده، برابر ماده (۱۷) این آیین نامه رفتار نماید.

ماده ۱۰

عرضه کننده موظف است سند فروش، صورتحساب فروش همراه با درج تفکیکی اقلام تشکیل دهنده، بهای خودرو شامل بهای خالص خودرو، شماره گذاری، بیمه، عوارض، مالیات و سایر موارد مربوط،

برگه‌های 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 دستورالعمل‌های 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، گردشکار خدمات قابل ارائه، برنامه‌ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به نمایندگی مجاز.

چ- راهنمای تعمیراتی بخشهای 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 نمایندگی‌های مجاز خود.

د- ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی‌های مجاز خود.

ذ - اطلاع رسانی شفاف رتبه نمایندگی و حقوق مشتریان در محل پذیرش نمایندگی مجاز.

ر - نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی‌های 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 طرح‌های 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 مصرف‌کننده 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

مصرف‌کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل یک سال می‌باشد.

تبصره ۱- عرضه‌کننده می‌تواند براساس سیاست تجاری خود و به منظور افزایش رضایت‌مندی مصرف‌کننده، نسبت به افزایش دوره تضمین یا تعهد اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور کتبی و شفاف به مصرف‌کننده اعلام گردد.

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

تبصره ۳- عرضه‌کننده موظف است قطعات، مواد مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در هر یک از مجموعه‌های 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 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 می‌باشد.

ماده ۱۶

عرضه کننده موظف است نسبت به راه اندازی سامانه‌ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف کننده به نمایندگی‌های 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 آیین‌نامه 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 می‌یابد.

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 هریک از نمایندگی‌های مجاز دیگر برای بار دوم و یا بیشتر، زمان توقف خودرو از بدو تاریخ پذیرش خودرو برای پرداخت خسارت محاسبه می‌گردد.

تبصره ۳- در صورتی که عیوب موجود در هر یک از مجموعه‌های خودرو که به تشخیص مرجع

رسیدگی کننده موضوع ماده (۳) قانون موجب بروز حادثه یا تصادف و یا آلاینده‌گی بیش از حد مجاز هوا گردد، خدمات مربوط مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه کننده خودرو می‌باشد.

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 آیین‌نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰,۰۰۱۵) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می‌شود.

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 آیین‌نامه به مقدار دو هزارم (۰,۰۰۲) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می‌شود.

پ- خودروی سنگین (مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون وکشنده): به ازای هر روز

توقف مزاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار یک هزارم (۰,۰۰۱) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می‌شود.

ت- موتورسیکلت: به ازای هر روز توقف مزاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار یک هزارم (۰,۰۰۱) بهای موتورسیکلت به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می‌شود.

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

تبصره ۲- عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود پس از اخذ مدارک مثبت 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 مزاد بر یک ماه، عرضه کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم (۰,۰۰۰۲) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.

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 نمایندگیهای 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 نمایندگیهای 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 اطلاع‌رسانی خود فراهم نماید.

ماده ۲۳

عرضه کننده موظف است نمایندگی های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورتحساب به مصرف کننده، خدمات ارائه شده خود را به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و قطعات را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد ضمانت نمایند.

ماده ۲۴

نمایندگی مجاز موظف است چنانچه تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، خودرو عیب دیگری دارد، قبل از تعمیر یا تعویض قطعه، با مصرف کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف کننده، مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبی مستندسازی شود.

تبصره- نمایندگی مجاز موظف است در دوره تعهد، داغی قطعات تعویضی را به مصرف کننده تحویل و رسید دریافت نماید.

ماده ۲۵

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

ماده ۲۶

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

ماده ۲۷

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

ماده ۲۸

عرضه کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه‌ای برای واسطه‌ها و نمایندگی‌های 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 می‌باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده، رأساً از طریق سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان‌ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می‌گیرد. چنانچه رضایت مصرف کننده تأمین نشود، می‌تواند به هیات حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون مراجعه کند. هیئت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند. منطاً رأی، نظر اکثریت اعضای هیئت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

تبصره ۱- دبیرخانه هیئت حل اختلاف موضوع این ماده 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، هیئت‌های حل اختلاف مربوط را در محل آن سازمان با استفاده از پست‌های 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 هیئت حل اختلاف رایگان است، اما حق الزحمه کارشناس رسمی که در هیئت حاضر و اظهار نظر می‌کند باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیئت، توسط شاکی پرداخت شود، در غیر این صورت، هیئت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می‌نماید.

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 ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگی‌های مجاز را براساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی ذی‌ربط آن ایجاد نماید.

تبصره - نظارت و ارزیابی ادواری عرضه کننده خودرو، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آنها و ارائه گزارشهای ارزیابی به وزارت و عرضه کننده، به عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می‌باشد.

تبصره ۲ - عرضه کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی‌های 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 آیین‌نامه بر عهده وزارت است.

ثبت سرویس های دوره ای

ثبت سرویس های دوره‌ای

<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>	<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>
<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>	<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>

ثبت سرویس های دوره‌ای

<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>	<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>
<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>	<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>

ثبت سرویس های دوره‌ای

<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>	<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>
<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>	<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>

ثبت سرویس های دوره‌ای

<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>	<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>
<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>	<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>

ثبت سرویس های دوره‌ای

<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>	<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>
<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>	<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>

ثبت سرویس های دوره‌ای

<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>	<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>
<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>	<p>سرویس دوره‌ای انجام شده: هزار کیلومتر کیلومتر مراجعه:..... تاریخ مراجعه قبلی:..... تاریخ مراجعه..... مهر و امضاء نمایندگی:</p>

سابقه پیش‌کشنده کمربند و کیسه‌های هوا

در صورت تعویض پیش‌کشنده کمربند و کیسه‌های هوا، حتماً جدول زیر را تکمیل و تاریخ تعویض آن را وارد نمایید. برخی از اجزاء سیستم ایربگ و پیش‌کشنده کمربند می‌بایست هر ۱۰ سال تعویض شوند.

قطعه	قطعه تعویض یا تعمیر شده	قطعه تعویض یا تعمیر شده
پیش کشنده کمربند	تاریخ: توضیحات: <div data-bbox="651 376 928 524" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> نمایندگی مجاز </div>	تاریخ: توضیحات: <div data-bbox="1067 376 1345 524" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> نمایندگی مجاز </div>
ایربرگ	تاریخ: توضیحات: <div data-bbox="651 652 928 800" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> نمایندگی مجاز </div>	تاریخ: توضیحات: <div data-bbox="1067 652 1345 800" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> نمایندگی مجاز </div>

قطعه	قطعه تعویض یا تعمیر شده	قطعه تعویض یا تعمیر شده
پیش کشنده کمر بند	تاریخ: توضیحات: <div data-bbox="683 408 962 555" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> نمایندگی مجاز </div>	تاریخ: توضیحات: <div data-bbox="1099 408 1378 555" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> نمایندگی مجاز </div>
ایر برگ	تاریخ: توضیحات: <div data-bbox="683 685 962 832" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> نمایندگی مجاز </div>	تاریخ: توضیحات: <div data-bbox="1099 685 1378 832" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> نمایندگی مجاز </div>
