

راهنمای شرایط خدمات پس از فروش محصولات ایران خودرو

دارنده محترم

این کتابچه برای آگاهی شما از شرایط و ضوابط استفاده از خدمات گارانتی و مراکز خدمات پس از فروش تهیه شده است و حاوی متن کامل قانون و آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو می باشد.
لطفاً این کتابچه را همواره در خودرو به همراه داشته و در حفظ و نگهداری آن کوشا باشید.



راهنمای شرایط خدمات پس از فروش محصولات ایران خودرو دیزل

به همراه قانون و آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف
کنندگان خودرو و لیست نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش

خریدار محترم

شرکت ایران خودرو دیزل پیشرو در صنعت خودروهای سنگین و به عنوان بزرگترین تولید کننده خودروهای کار در خاورمیانه، به حسن سلیقه شما در انتخاب این محصول صمیمانه تبریک عرض می نماید.

این شرکت همواره در تلاش است تا همزمان با ارتقای کیفیت محصولات خود، همراه با رعایت موازین ملی و قانونی و استانداردهای تولیدی و زیست محیطی، با ارایه خدمات بهتر رضایت شما را نیز جلب نماید.

راهنمای پیش رو به منظور آگاهی شما از شرایط و ضوابط خدمات گارانتی، مفاد حقوق مشتریان و لیست و مشخصات نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش و همچنین نحوه استفاده از مزایا و امتیازات خدمات پس از فروش تهیه و تدوین گردیده است.

مطالعه دقیق و رعایت نکات مندرج در این راهنما و آگاهی شما از شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش، موجب افزایش اطمینان شما از کیفیت خدمات شبکه خدمات پس از فروش ایران خودرو دیزل و بهره مندی بهتر از خدمات خواهد بود.

شرکت ایران خودرو دیزل همواره سلامتی و بهروزی را برای شما آرزومند است.

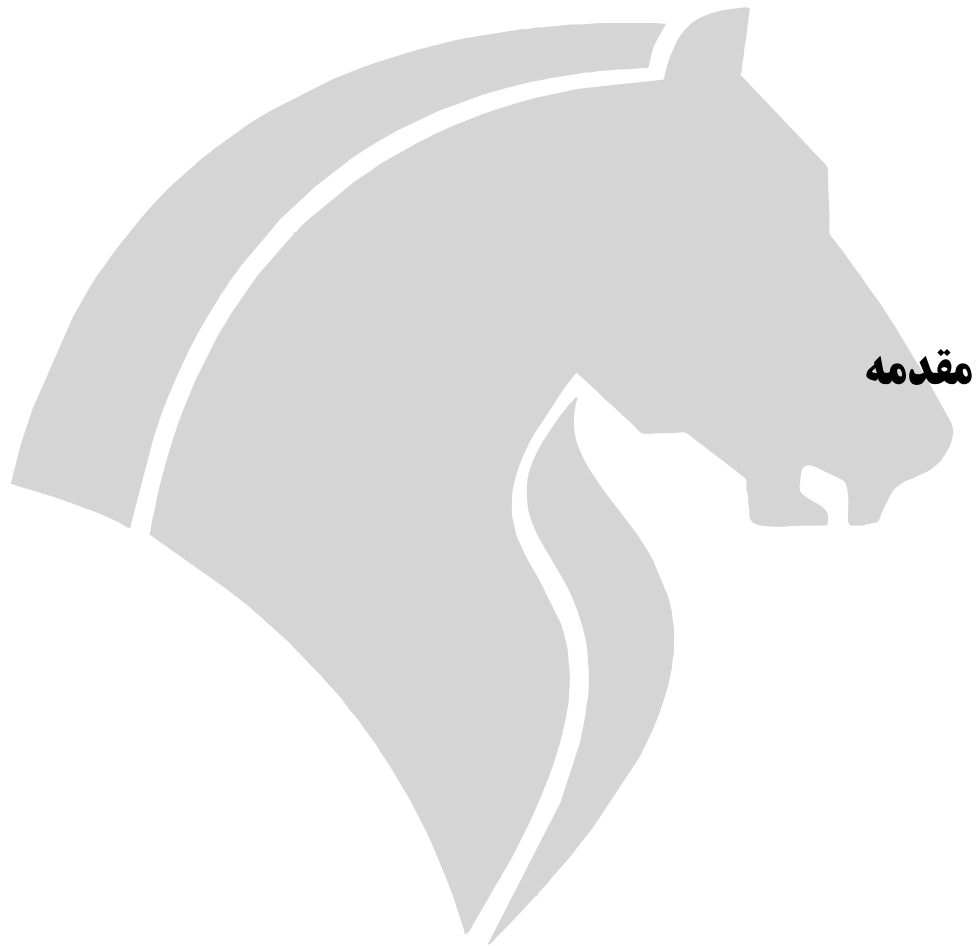
فهرست مطالب

تلفنهای ضروری..... ۵	۱- رنگ..... ۳۵
تعاریف..... ۱۳	۲- شیشه ها..... ۳۶
۱- اولین خریدار..... ۱۳	۳- تایرها..... ۳۷
۲- دوره تضمین (گارانتی)..... ۱۳	۴- باتری..... ۳۸
۳- خدمات دوره تضمین (گارانتی)..... ۱۳	۵- سیستم پخش صوت..... ۴۰
۴- دوره تعهد (وارانتی)..... ۱۳	موارد ابطال گارانتی..... ۴۳
۵- خدمات دوره تعهد (وارانتی)..... ۱۴	قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو..... ۴۷
۶- قطعات و مواد مصرفی و استهلاکی..... ۱۴	آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو.. ۵۵
۷- استفاده مطلوب از خودرو..... ۱۴	نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش ایران خودرو دیزل..... ۷۹
۸- عیب ذاتی..... ۱۵	
۹- قطعات ایمنی..... ۱۵	
شرایط و ضوابط گارانتی و وارانتی..... ۱۹	
موارد خارج از پوشش گارانتی..... ۲۷	
سایر شرایط مرتبط با گارانتی و مراقبت های ویژه..... ۳۵	



تلفنهای ضروری

واحد سازمانی	شماره تلفن/فکس/پیامک	موارد ضروری جهت تماس
تلفن واحد پاسخگویی به شکایات مشتریان شرکت گواه	۴۷۹۷۷ (۰۲۱)	عدم پذیرش نمایندگی
تلفن واحد پاسخگویی به شکایات مشتریان شرکت گواه	۴۷۹۷۷ (۰۲۱)	نارضایتی از عملکرد نمایندگی
تلفن مرکز ارتباط با مشتریان شرکت ایران خودرو دیزل	۵۵۲۵۵۸۱۸ (۰۲۱)	
تلفن اداره کل ارتباط با مشتریان شرکت ایران خودرو دیزل	۵۱۲۴۳۵۳۱ (۰۲۱)	مفقود شدن کارت گارانتی
تلفن مرکز ارتباط با مشتریان شرکت ایران خودرو دیزل	۵۵۲۵۵۸۱۸ (۰۲۱)	نظر، پیشنهاد و انتقاد
فکس اداره کل ارتباط با مشتریان شرکت ایران خودرو دیزل	۵۱۲۴۵۰۷۴ (۰۲۱)	
پیامک اداره کل ارتباط با مشتریان شرکت ایران خودرو دیزل	۲۰۰۰۴۸۸۰	
تلفن واحد امداد و سرویس سیار شرکت گواه	۴۷۹۷۷ (۰۲۱)	بروز نقص فنی در بین راه
تلفن اداره گارانتی شرکت گواه	۴۷۹۷۷ (۰۲۱)	هماهنگی جهت حمل خودرو
فکس اداره گارانتی شرکت گواه	۴۴۵۴۵۰۱۳ (۰۲۱)	



شبکه نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش شرکت گواه، به نیابت از شرکت ایران خودرو دیزل، مسئولیت ارائه خدمات گارانتی و وارانتهی به مشتریان را به عهده دارد.

در صورت مراجعه مشتریان محترم به هر یک از نمایندگی های مجاز شرکت گواه در سراسر کشور و عدم پذیرش، لطفاً با شماره تماس ۰۲۱-۴۷۹۷۷ تماس حاصل فرمایید.

اکیداً توصیه می گردد به منظور اطمینان بیشتر، برای دریافت هرگونه خدمات در دوره گارانتی و پس از آن و برای انجام سرویس های خودروی خود به نمایندگی های مجاز این شبکه مراجعه فرمایید.

کلیه نمایندگان مجاز خدمات پس از فروش متعهد به ارائه خدمات مناسب در سریع ترین زمان به دارندگان محصولات شرکت ایران خودرو دیزل می باشند. چنانچه شما از خدمات ارائه شده ناراضی هستید از کارشناس پذیرش نمایندگی توضیح بخواهید. در صورتی که توضیحات کارشناس فنی نمایندگی رضایت بخش نبود به کارشناس امور مشتریان و یا مدیریت نمایندگی مراجعه نمایید. در نهایت در صورت نارضایتی از عملکرد نمایندگی، با شماره تلفن ۰۲۱-۴۷۹۷۷ واحد پاسخگویی به شکایات مشتریان شرکت گواه و یا شماره تلفن ۰۲۱-۵۵۲۵۵۸۱۸ مرکز ارتباط با مشتریان شرکت ایران خودرو دیزل تماس حاصل فرمایید.

توجه فرمایید در صورت مفقود شدن کارت گارانتی با شماره تلفن ۰۲۱-۵۱۲۴۳۵۳۱ تماس حاصل فرمایید.

شماره نمابر ۰۷۴۵۱۲۴۵-۰۲۱ و یا سامانه پیامکی ۰۴۸۸۰۲۰۰ اداره کل ارتباط با مشتریان شرکت ایران خودرو دیزل نیز آماده دریافت هرگونه نظر، پیشنهاد و انتقاد شما خواهد بود.

اگر خودروی شما در بین راه دچار نقص فنی گردید، موارد زیر پیشنهاد می گردد:

□ تماس تلفنی با واحد امداد و سرویس سیار شرکت گواه

شما می توانید طی تماس با شماره تلفن ۴۷۹۷۷ (۰۲۱) واحد امداد و سرویس سیار، از نزدیکترین نمایندگی شرکت گواه به منظور ارایه راهنمایی جهت ارسال اکیپ امداد سیار و یا انتقال خودرو به نمایندگی، اطلاع حاصل نمایید.

□ تماس تلفنی یا مراجعه حضوری به نزدیکترین نمایندگی مجاز

با توجه به تحت پوشش بودن سراسر کشور توسط نمایندگی های مجاز شرکت گواه، نزدیکترین نمایندگی مجاز در کوتاهترین زمان ممکن آماده خدمت رسانی به مراجعین می باشد.

مشخصات، تلفن و آدرس نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش شرکت گواه در انتهای همین راهنما ارایه شده است.

□ حمل خودرو با استفاده از خودروهای مخصوص حمل و نقل به نزدیکترین نمایندگی مجاز

شما می توانید طی تماس با نزدیکترین نمایندگی مجاز و تایید ایشان و همچنین هماهنگی با اداره گارانتی شرکت گواه تلفن ۰۲۰-۴۴۵۴۵۰۱۶ (۰۲۱) و نمابر (۰۲۱)۴۴۵۴۵۰۱۳، در قبال ارائه فاکتور حمل خودرو به نمایندگی، مبلغ پرداخت شده را از نمایندگی دریافت نمایید.



تعاریف

۱- اولین خریدار

اولین شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو از طرف شرکت ایران خودرو دیزل به ایشان تحویل می گردد.

۲- دوره تضمین (گارانتی)

مدت زمان یا میزان کارکرد خودرو، از زمان تحویل به اولین خریدار که طی آن شرکت ایران خودرو دیزل، متعهد به ارائه خدمات تضمین (گارانتی) به مشتری می باشد. شروع محاسبه این دوره، تاریخی است که در کارت گارانتی ارائه شده به اولین خریدار، درج گردیده است.

۳- خدمات دوره تضمین (گارانتی)

مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات یا تعویض خودرو که در دوره تضمین (گارانتی) مطابق با شرایط مندرج در این کتابچه راهنما و انجام آن به صورت رایگان به عهده شرکت ایران خودرو دیزل می باشد.

۴- دوره تعهد (وارانتی)

مدت زمانی پس از فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو، که طی آن شرکت ایران خودرو دیزل، متعهد به ارائه خدمات پس از فروش به مشتری می باشد.

۵- خدمات دوره تعهد (وارانتی)

مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات و پشتیبانی خدمات که در دوره تعهد و در قبال دریافت اجرت، مطابق با شرایط مندرج در این کتابچه بر عهده شرکت ایران خودرو دیزل می باشد.

۶- قطعات و مواد مصرفی و استهلاکی

قطعاتی از خودرو می باشند که طی عملکرد طبیعی و عادی خود دچار فرسایش شده و در دوره های زمانی یا کارکردی مشخص، نیاز به تعویض دارند. این قطعات عبارتند از :

- روغن ها نظیر روغن موتور، گیربکس، ترمز و هیدرولیک
- مایعات نظیر مایع ضد یخ، مایع شیشه شوی
- فیلترها نظیر فیلتر بنزین، فیلتر هوا

۷- استفاده مطلوب از خودرو

استفاده از خودرو مطابق مشخصات اعلام شده توسط شرکت ایران خودرو دیزل که در این کتابچه و راهنمای دارنده خودرو (رعایت تعداد سرنشین و مقدار بار تا ظرفیت مجاز، شیوه سرویس و نگهداری خودرو و نظایر آن) و همچنین آموزش های ارائه شده به مشتری در زمان تحویل خودرو توضیح داده شده است.

۸- عیب ذاتی

عیوبی که بر اساس بررسی کارشناسان، مشتری هیچگونه دخل و تصرفی در ایجاد آن نداشته باشد.

۹- قطعات ایمنی

قطعاتی که بروز ایراد در آنها موجب افزایش احتمال صدمات جانی و مالی به راننده و یا اشخاص ثالث می‌گردد. این قطعات به شرح ذیل می‌باشند:

ردیف	نام قطعه
۱۲	باتری
۱۳	بست های لوله های سوخت و روغن
۱۴	بلبرینگ چرخ
۱۵	بوستر ترمز
۱۶	بوق ها
۱۷	پدال گاز
۱۸	پدال ترمز
۱۹	ریل سوخت
۲۰	ریتاردر سنگین
۲۱	رینگ چرخ
۲۲	سیلندر ترمز

ردیف	نام قطعه
۱	ECU
۲	اتصال لاستیکی گلویی باک
۳	اتصالات پمپ روغن ترمز
۴	اجزاء پنتوماتیک ترمز(سنگین)
۵	پیچ های چرخ
۶	سوئیچ پدال ترمز
۷	آینه ها
۸	پدال کلاچ
۹	پمپ انژکتور (سنگین)
۱۰	پمپ و درجه شناور بنزین
۱۱	مجموعه فرمان

ردیف	نام قطعه
۴۰	سنسورهای فشار ترمز (خودروهای سنگین)
۴۱	سیبک
۴۲	سیستم ترمز ABS
۴۳	شیلنگ ها و اتصالات سوخت و ترمز
۴۴	شیر هیدرولیک فرمان
۴۵	غریلیک فرمان
۴۶	فیوزها
۴۷	قطع کن برقی سوخت
۴۸	قفل ایمنی در موتور
۴۹	کلید تبدیل سوخت
۵۰	مخزن CNG
۵۱	کمبرند ایمنی
۵۲	سیستم کیسه هوا
۵۳	مجموعه بخاری
۵۴	مجموعه برف پاک کن
۵۵	مجموعه دسته راهنما

ردیف	نام قطعه
۲۳	تویی سیبک فرمان
۲۴	تویی چرخ
۲۵	جاذب بخار بنزین (کنیستر)
۲۶	کروز کنترل
۲۷	چرخ کامل
۲۸	خفه کن موتور
۲۹	دسته سیم های ایمنی و ECU
۳۰	دسته راهنمای شیشه شوی
۳۱	دیسک ترمز
۳۲	رگلاتور گاز
۳۳	تایر
۳۴	چراغ کامل
۳۵	لنت ترمز
۳۶	مجموعه باک
۳۷	مجموعه پلوس چرخ
۳۸	مجموعه ترمز
۳۹	مجموعه ترمز دستی

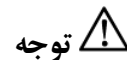


شرایط و ضوابط گارانتی و وارانته

شرایط و ضوابط گارانتی و وارانتي

□ دوره گارانتی شرکت ایران خودرو دیزل برای خودروهای سنگین (اتوبوس، مینی بوس، کشنده، کامیون و کامیونت) از تاریخ تحویل به اولین خریدار دو سال (۲۴ ماه) یا کارکردی برابر ۲۰۰,۰۰۰ کیلومتر هرکدام زودتر فرا برسد و برای خودروهای سبک (وانت دو دیفرانسیل و ون) از تاریخ تحویل به اولین خریدار، دو سال (۲۴ ماه) یا کارکردی برابر ۴۰,۰۰۰ کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد می باشد.

□ گارانتی رنگ برای خودروهای سبک سه سال (۳۶ ماه) و برای خودروهای سنگین ۱۸ ماه از تاریخ تحویل به اولین خریدار می باشد.



توجه

○ در برخی موارد با توجه به قرارداد منعقد شده مابین اولین خریدار و عرضه کننده ممکن است دوره گارانتی خودرو و رنگ آن، متفاوت از آنچه در بالا آمده، باشد.

□ دوره تعهد شرکت (وارانتي) برای ارایه خدمات پس از فروش به کلیه خودروها تا ۱۰ سال پس از تاریخ فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو توسط شرکت ایران خودرو دیزل می باشد.

❑ خدمات دوره تضمین شامل قطعات و مواد مصرفی خودرو نمی باشد. لیکن تعویض این قطعات ناشی از عیوب ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در هر یک از مجموعه های خودرو، مشمول گارانتی می باشد.

❑ فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده ولی مدت زمان گارانتی آنها به دلیل عمر کارکرد کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو است؛ به شرح جدول ذیل می باشد:

نام قطعات	زمان تضمین کارکرد
صفحه کلاچ	نصف مدت زمان دوره ضمانت خودرو
باتری	
لنت ترمز	
شمع موتور	ده هزار کیلومتر از تحویل خودرو
تسمه ها	
تیغه برف پاک کن	
کرین کنیستر	۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر از تحویل خودرو
کاتالیست کانورتور	
حسگر دوم اکسیژن	دوسال (۲۴ ماه) یا ۴۰،۰۰۰ کیلومتر
تایرها	

- ❑ عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفاً مشمول دوره تضمین نبوده و براساس استانداردهای ابلاغی شامل دوره تعهد نیز می‌باشد.
- ❑ انجام سرویس اولیه در محدوده کیلومتر قید شده در کارت گارانتی، به شرطی که بیش از سه ماه (یا زمان دیگری که در کارت گارانتی به آن اشاره شده) از زمان تحویل خودرو به اولین خریدار نگذشته باشد، یکی از شرایط مهم گارانتی خودرو بوده که در صورت عدم انجام آن، خودرو از گارانتی خارج خواهد شد. لازم به ذکر است که این سرویس بصورت رایگان در نمایندگی‌های مجاز ارائه می‌گردد.
- ❑ انجام به موقع سرویس‌های دوره‌ای مطابق با شرایط مندرج در کارت گارانتی و کتابچه راهنمای دارنده خودرو، در محل نمایندگی‌های مجاز شرکت گواه به منظور بهره‌مندی کامل از مزایای دوره تضمین، تا پایان این دوره الزامی می‌باشد.
- ❑ جهت بهره‌مندی از مزایای خدمات دوره تضمین، استفاده و بکارگیری خودرو مطابق کتابچه‌های راهنمای ارائه شده از سوی شرکت ایران خودرو دیزل، الزامی می‌باشد.
- ❑ هنگام مراجعه به نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش، جهت دریافت خدمات دوره تضمین، همراه داشتن کارت گارانتی خودرو الزامی می‌باشد. پس از اتمام کار در نمایندگی کارت گارانتی خود را از متصدی مربوطه تحویل بگیرید.

□ شرکت گواه موظف است تا ضمن تسلیم صورتحساب به مشتری، خدمات ارائه شده به خودروی شما را به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد و قطعات (به غیر از قطعات مصرفی) را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر هرکدام زودتر فرا برسد ضمانت و در قبال اخذ رسید قطعات تعویضی در دوره تعهد را به مشتری تحویل نماید.

□ چنانچه راننده محترم خودرو، عیب یا نقصی را در قطعات ایمنی خودرو مشاهده نمود، موظف است ضمن متوقف نمودن خودرو، نسبت به برقراری تماس با نمایندگی مجاز خدمات پس از فروش شرکت گواه به شرحی که در این راهنما آمده است، اقدام نماید. بدیهی است که عرضه کننده یا واسط خدمات پس از فروش مسئول خساراتی که به واسطه عدم توجه راننده به مفاد این بند، به خودرو یا سرنشینان آن یا اشخاص ثالث (اعم از مالی و جانی) وارد می آید، نخواهد بود.

□ در دوره تضمین، هزینه های بارگیری و حمل خودرو در راه مانده و غیر قابل تعمیر به نزدیکترین نمایندگی شرکت گواه مشمول گارانتی می باشد. این هزینه ها برای خودروهای تصادفی که منشاء آن عیوب قطعات و مجموعه ها نباشد، مشمول گارانتی نمی باشند.

□ چنانچه شما خودروی مورد نظر را از نمایشگاه یا دارنده قبلی و در زمانی متفاوت از زمان تحویل شرکت ایران خودرو دیزل به اولین خریدار، اتباع نموده اید، همچنان تاریخ تحویل خودرو از طرف شرکت ایران خودرو دیزل به اولین خریدار، ملاک ارایه خدمات دوره گارانتی خواهد بود.

- چنانچه هر قسمت از خودرو در طی مدت گارانتی به دلیل نقص تولید یا مواد دچار مشکل شود، مطابق شرایط مندرج در این کتابچه، توسط نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش شرکت گواه به صورت رایگان تعمیر، تعویض یا تنظیم می شود. (به جز قطعات مصرفی و استهلاکی)
- در صورتی که در دوره تضمین به نمایندگی مجاز مراجعه نموده و رفع کامل عیوب خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوره تضمین برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، نمایندگی مجاز موظف است که خودروی شما را در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب نماید.



موارد خارج از پوشش گارانتی

موارد خارج از پوشش گارانتی

- ❑ خرابی ناشی از عدم استفاده مطلوب از خودرو و نظیر ایراداتی که توسط مشتری بر اثر استفاده از خودرو برخلاف آنچه در کتابچه‌های راهنمای خودرو قید شده یا استفاده از ابزار غیراستاندارد به وجود می‌آیند.
- ❑ ایرادات ناشی از عدم انجام به موقع سرویس‌های دوره‌ای در خودرو مطابق با مندرجات راهنمای دارنده خودرو در نمایندگی‌های مجاز.
- ❑ خسارات ناشی از حادثه یا تصادف. (در صورتی که حادثه یا تصادف، ناشی از عیب موجود در هر یک از مجموعه‌های مشمول گارانتی خودرو باشد، هزینه‌های وارده مشمول گارانتی می‌شود که این موارد پس از تأیید کارشناسان شرکت گواه قابل پذیرش می‌باشد).
- ❑ ایرادات حاصل از هرگونه دستکاری، تغییرات و یا نصب قطعات بدون مجوز یا تأیید کتبی مراجع ذیصلاح و مورد تأیید ایران خودرو دیزل، تحت عناوینی از جمله تقویت کردن، اسپورت کردن یا حذف قطعات و جایگزین نمودن قطعات دیگر در بدنه، شاسی، تزئینات، سازه چرخ‌ها، اضافه کردن چراغ، باک، تلویزیون، ویدئو، یخچال، بخاری برقی، فنرها، سیستم الکتریکی و کنترلی خودرو یا سایر قطعاتی که این سیستم‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهند و غیره.

- ایرادات ناشی از آتش سوزی، بلایای طبیعی و محیطی نظیر: سیل، زلزله، صاعقه، طوفان، تگرگ، اغتشاش و شورش های اجتماعی و سیاسی و ...
- صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیر پاشی شده، نمک ریزی شده و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ، شن و اشیاء با خودرو.
- هزینه تعویض قطعات مصرفی و استهلاکی.
- خسارات ناشی از شستشوی سیستم الکتریکی، الکترونیکی و کنترلی.
- خسارات ناشی از تعویض فیوزها با فیوزهایی با شدت جریان بیشتر یا کمتر.
- خسارات ناشی از تعمیرات نامناسبی که توسط تعمیرگاه های غیر مجاز انجام شده باشد.
- عواقب و خرابی های ناشی از استفاده مشتری از قطعات متفرقه به جای قطعات اصلی و مورد تایید.
- خسارات ناشی از هرگونه آتش سوزی در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی یا سهل انگاری در تعمیرات انجام شده توسط تعمیرگاه های غیر مجاز.
- خسارات ناشی از دستکاری در سیم کشی خودرو و اضافه نمودن وسایلی علاوه بر آنچه بر روی خودرو نصب می باشد.

- پوشیدگی قطعات به دلیل توقف طولانی خودرو و عدم استفاده از آن.
- خسارات وارده به اجزاء خودرو ناشی از بی توجهی راننده به علائم هشدار دهنده بصری و صوتی پیش بینی شده در خودرو و بروز عیب در هر یک از قطعات.
- صدمات وارده به بدنه و رنگ بدنه، ناشی از سهل انگاری، تصادف، سوانح یا حوادث، پرتاب سنگ و سنگ ریزه (شن و ماسه)، پاشش اسید و استفاده از حلال های قوی یا مواد تمیزکننده، اسپری ها، پولیش های غیر استاندارد، استفاده خودرو در شرایط غیر متعارف و نوسازی و تجدید رنگ یا هرگونه تغییر انجام شده توسط مشتری .
- خسارت وارده به شاسی ناشی از تصادفات، برخورد عوامل خارجی، دستکاری و بارگذاری بیش از حد مجاز.
- خسارات ناشی از عدم رعایت نکات ایمنی و فنی در هنگام انجام تعمیرات در خارج از نمایندگی نظیر عدم قطع کامل باتری در هنگام جوشکاری که باعث آسیب به قسمت های الکترونیکی خودرو می گردد.
- صدمات وارده به خودرو ناشی از حمل بار و مسافر بیش از حد مجاز که در کتابچه راهنمای دارنده خودرو تعریف می شود.
- خسارات ناشی از عدم مراجعه مالک بابت فراخوان خودرو در تاریخ مقرر و اعلام شده، به نمایندگی های مجاز یا مکان های تعیین شده توسط شرکت ایران خودرو دیزل یا شرکت گواه.

❑ خسارت احتمالی وارده به خودرو یا شخص ثالث، ناشی از هرگونه اقدام نمایندگی مجاز بر خلاف ضوابط اعلام شده در این راهنما با درخواست مشتری، در این خصوص مسئولیت جبران خسارت بصورت مشترک بر عهده مالک و نمایندگی مجاز خواهد بود.

❑ خسارت و هزینه های غیرمستقیم شامل :

- خسارت به اشیاء و وسایل داخل خودرو (اعم از کابین و اتاق بار خودرو).
- هزینه بکسل کردن خودرو (در صورت عدم هماهنگی با نمایندگی های مجاز گواه).
- خسارت ناشی از نرسیدن به مقصد مورد نظر به دلیل خرابی خودرو.
- جبران خسارات مربوط به پرداخت هزینه های هتل، آژانس، تلفن و پارکینگ.
- خسارت کالای فاسد شدنی در حال حمل به وسیله خودرو.
- دزدی، انفجار و برخورد اشیاء با خودرو.

❑ بروز هر گونه ایراد ناشی از استفاده از روان کارها، خنک کننده ها، سیالات و فیلتر های غیر استاندارد یا تایید نشده توسط ایران خودرو دیزل و عدم تعویض به موقع آنها توسط مشتری. (حداقل استاندارد کیفی مورد نیاز سیالات و برندهای مورد تایید شرکت، در کتابچه های راهنمای دارنده خودرو آمده است).

- هر گونه خسارت ناشی از استفاده از خودروی معیوب با اطلاع قبلی.
- خرابی کمک فنر ناشی از بارگذاری یا حمل مسافر بیش از حد مجاز، پیمایش در جاده‌های غیر متعارف و ناهموار و عدم تناسب سرعت خودرو با جاده، بار یا مسافر و عدم توزیع متقارن وزن بار یا مسافر در خودرو و موارد مشابه.
- خسارت وارده به شیشه‌ها، ناشی از تصادف، ضربه، خط افتادن و نیروهای خارجی.
- زنگ زدگی قطعات داخل موتور و همچنین رادیاتور به دلیل عدم استفاده از ضدیخ و آب بدون املاح (نظیر آب مقطر).
- انجام خدمات نگهداری عادی خودرو نظیر آچار کشی، تنظیمات موتور و جلوبندی، تست خودرو، بالانس چرخ‌ها، روغن کاری، تعویض روغن، شارژ روانکارها، خنک کننده‌ها و مایعات و غیره.
- تاثیرات نامطلوب بر روی بدنه، شیشه و رنگ خودرو ناشی از عوامل طبیعی و محیطی (سیل، تگرگ، سنگریزه، ذرات جاده‌ای، فضولات حیوانی و ...).



سایر شرایط مرتبط با گارانتی و مراقبت های ویژه

سایر شرایط مرتبط با گارانتی و مراقبت های ویژه

۱- رنگ

کیفیت رنگ خودرو در برابر هرگونه نقص و عیب ذاتی در بروز خوردگی (زنگ زدگی)، پوسته شدن، طبله کردن، ترک خوردگی، متورم شدن، رنگ پدیدگی یا لکه کردن یا نقص تولید یا مواد رنگ و مشروط به انجام مراقبت های لازم و تشخیص کارشناسان شرکت گواه، دارای گارانتی می باشد.

⚠ توجه

- تاثیرات نامطلوب ناشی از عوامل طبیعی و محیطی نظیر تگرگ، سنگریزه، ذرات جاده ای، فضولات حیوانی و غیره بر روی رنگ خودرو، مشمول گارانتی نمی باشد.
- جبران خسارت مربوط به رنگ خودرو در هیچ موردی به صورت پرداخت نقدی صورت نخواهد گرفت و شرکت ایران خودرو دیزل متعهد است خدمات مربوطه را از طریق شرکت گواه بدون دریافت هزینه ارائه نماید.
- ایرادات ناشی از تصادف، پرتاب سنگریزه، پاشش اسید، استفاده از حلال های قوی یا استفاده از مواد تمیزکننده، اسپری ها و پولیش های غیراستاندارد، مشمول گارانتی نمی باشند.

به منظور بهره مندی از گارانتی رنگ خودرو، رعایت شرایط زیر ضروری است :

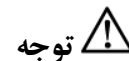
- ✓ خودرو را برای مدت طولانی در آفتاب نگهداری ننمایید.
- ✓ برای شستشوی خودرو به هیچ وجه از مواد شوینده یا پاک کننده استفاده ننمایید. توصیه می شود برای شستشوی از شامپوهای مخصوص یا سایر شوینده های گیاهی یا محلول آب با کمی صابون استفاده نمایید.
- ✓ پس از شستشوی خودرو، برای خشک کردن، از پارچه های الیاف نرم و آبگیر استفاده نمایید.
- ✓ هنگامی که بدنه خودرو به ذرات گرد و غبار آلوده است، از دستمال یا پارچه خشک برای تمیز کردن خودرو استفاده ننمایید.
- ✓ برای شستشوی بدنه خودرو که مدتی در آفتاب پارک شده و داغ می باشد، بلافاصله از آب سرد استفاده ننمایید.

۲- شیشه ها

ترک یا شکستگی شیشه های خودرو تنها در مواردی که به دلیل مشکلات تولید و کیفیت مواد و یا عیب ذاتی خودرو ایجاد شده باشند با تشخیص کارشناسان شرکت گواه، مشمول گارانتی می باشند.

۳- تایرها

تایرهای خودرو در قبال هرگونه نقص و عیب ذاتی و در موارد سایش غیر طبیعی، ترکیدگی، پله کردن و پارگی و مشروط به انجام مراقبت های لازم، با تشخیص کارشناسان و مطابق ضوابط ضمانت نامه تایر و یا معادل با دوره ضمانت خودرو، دارای گارانتی می باشند. در صورت مشمول گارانتی بودن تایر، تعیین خسارت، متناسب با میزان کارکرد خودرو، انجام خواهد شد.



توجه

- پوشیدگی تایر به دلیل توقف طولانی مدت خودرو و عدم استفاده از آن و نیز خرابی تایر، ناشی از ضربه و بریدگی، عدم تنظیم باد، خرابی رینگ، عدم تنظیم محورهای کنترل فرمان، بارگذاری بیش از حد مجاز و پیمایش در جاده های غیر متعارف و آغشته به مواد خورنده مشمول گارانتی نمی باشد.
- تایرهای خودرو با عاج کمتر از ۱/۶ میلیمتر مشمول گارانتی و پرداخت خسارت نخواهند بود.

به منظور بهره مندی از گارانتی تایر، رعایت شرایط زیر ضروری است:

- ✓ بطور مرتب فشار باد تایر را جهت جلوگیری از فرسایش زود هنگام و کاهش مصرف سوخت کنترل نمایید.
- ✓ همواره از تنظیم محورهای کنترل فرمان و میزان بار و تعداد مسافر مجاز در خودرو اطمینان حاصل نمایید.

۴- باتری

باتری های خودرو، مشروط به انجام مراقبت های لازم از قبیل، شارژ مرتب، کنترل اسید از نظر غلظت و سطح سیال، تمیزکاری قطب ها و سوراخ های تخلیه گاز روی درب ها و سالم بودن قطب های باتری، مطابق ضوابط ضمانت نامه باتری یا به میزان نصف مدت زمان دوره ضمانت خودرو، دارای گارانتی می باشند.

⚠ توجه

○ خسارات ناشی از خرابی قطب های باتری در اثر شارژ باتری به باتری، شارژ و خالی ماندن بیش از حد باتری، خرابی سیستم برق خودرو، اتصال کوتاه بین قطب های باتری و عدم استفاده از خودرو برای مدت طولانی و نیز خرابی باتری ناشی از شکستگی باتری در اثر ضربه، استفاده از اسید و آب مقطر غیر استاندارد، مشمول گارانتی نمی باشند.

به منظور بهره مندی از گارانتی باتری الکترولیتی، رعایت شرایط زیر ضروری است :

- ✓ بدنه باتری را همواره تمیز نگهدارید.
- ✓ جهت جلوگیری از سولفاته شدن قطب ها، آن ها را با وازلین صنعتی یا گریس آغشته نمایید.
- ✓ سطح الکترولیت در باتری را همواره ثابت نگهدارید.

- ✓ از باز بودن سوراخ های تعبیه شده بر روی پیچ درب باتری اطمینان حاصل نمایید.
- ✓ از نگهداری باتری در حالت دشارژ، جداً پرهیز نمایید.
- ✓ از ایجاد جرقه یا نزدیک نمودن شعله به باتری که باعث انفجار آن می شود جداً خودداری نمایید.
- ✓ از افزودن هرگونه ماده شیمیایی نظیر قرص باتری، ویتامین باتری و غیره به الکترولیت باتری خودداری نمایید.
- ✓ باتری در محل نصب می بایست کاملاً محکم بسته شده تا ضربات و تکان های شدید به آن آسیب وارد ننماید.
- ✓ در هنگام نصب باتری بر روی خودرو به منظور جلوگیری از خطر اتصال کوتاه ابتدا کابل ترمینال مثبت و سپس کابل ترمینال منفی را ببندید و جهت خارج ساختن باتری از خودرو ابتدا کابل ترمینال - و سپس + را باز نمایید.
- ✓ از برداشتن سر باتری به مدت طولانی خودداری نمایید.
- ✓ همواره از محکم بودن اتصالات و بست باتری ها اطمینان حاصل نمایید.
- ✓ باتری ها را در هنگام کارکردن موتور باز ننمایید.
- ✓ در صورتی که خودرو به هر دلیلی مورد استفاده قرار نمی گیرد، ضروری است هر ده روز یک بار، حداقل به مدت ۲۰ دقیقه خودرو روشن و درجا کار کند، این عمل موجب جلوگیری از تخلیه کامل باتری می گردد.

۵- سیستم پخش صوت
مسئولیت ارائه خدمات، توسط شرکت سازنده می باشد.



موارد ابطال گارانتی

موارد ابطال گارانتی

در شرایط زیر گارانتی خودرو ابطال و ضمن ارسال مشخصات آن به کلیه نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش شرکت گواه، ارائه خدمات گارانتی به این خودروها ممنوع خواهند بود:

۱. خودروهایی که در اثر سانحه شدید یا آتش سوزی به صورت کلی خسارت ببینند.
 ۲. تغییر در کاربری تعریف شده توسط شرکت ایران خودرو دیزل نظیر تبدیل آن به خودروی مسابقه، کار و غیره.
 ۳. عدم انجام سرویس اولیه و سرویس های ادواری خودرو در کیلومتر کارکرد و تاریخ مقرر.
 ۴. دستکاری، تغییرات و یا حذف قطعات ایمنی و جایگزین نمودن آن ها با قطعاتی دیگر.
 ۵. استفاده از تریلرها و کاربری های غیر استاندارد.
 ۶. از کار افتادن کیلومتر شمار و یا دستکاری در آن و تغییر مقدار کارکرد خودرو، بنا به تشخیص کارشناسان در هنگام پذیرش خودرو در نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش.
- چنانچه کیلومتر شمار خودرو بدون خواست یا دخالت مشتری از کار افتاده باشد، مشتری بایستی در اولین فرصت ممکن برای رفع عیب آن به نمایندگی های مجاز شرکت گواه مراجعه نماید.



قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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

ماده ۱

اصلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کار برده می شود:

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 می کند.
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 قرار داد 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 یکسال از زمان تحویل خودرو به مصرف کننده یا کارکردی برابر با سی هزار کیلومتر (هرکدام 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 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 ضمانت نامه 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، تأمین 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 ۱- تعهدات عرضه کننده بطور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفاد می شود. عرضه کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا نمایندگی های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تأمین آموزش های لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمی تواند مصرف کننده را جهت مراجعه به نمایندگی معینی اجبار نماید.

تبصره ۲- در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق ، موضوع اختلافی حسب در خواست طرفین ابتدا در هیأت حل اختلاف مربوطه ، متشکل از نمایندگی های عرضه کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رأی لازم با اکثریت آراء 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 انشاء 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 وبا یک تعمیر بر طرف نشده باشد یا

خودرو بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند، عرضه کننده مکلف است حسب درخواست کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا باتوافق، بهای آن را به مصرف کننده مسترد دارد.

تبصره ۱- در صورت اختلاف بین طرفین، حل و فصل آن از طریق هیأت 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 می باشد.

ماده ۵

عرضه کننده، واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظفند هر بار که خودروی موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره ای قرار می گیرد، پس از اتمام کار، به صورت کتبی کلیه عیب 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 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 صادره 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 خسارت 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 نمی کند.

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 ملاک های 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 هیأت وزیران می رسد.

ماده ۱۱

وزارت صنایع و معادن مکلف به نظارت بر اجراء این قانون در راستای حفظ حقوق مصرف کنندگان 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

(مصوب هیئت وزیران در جلسه ۱۳۹۵/۱/۲۲)

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، کامیون، کشنده، تریلر و انواع موتور سیکلت ساخت داخل کشور یا خارج می باشد.

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

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

ب- وزارت: وزارت صنعت، معدن و تجارت.

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

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

ث- واسطه خدمات فروش و پس از فروش: اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده، صرفاً یا توأماً عهده دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق نمایندگی های مجاز 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 (۱۹۱۱۷) در خصوص 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 آن ها 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 آن ها توسط وزارت تهیه و ابلاغ می شود.

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

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

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

ر- خدمات فنی استاندارد: خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانه‌ای، ملی، بین المللی یا سایر استانداردها و دستوالعمل‌های تخصصی رسمی باشد.

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

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

س- کتابچه راهنمای مصرف کننده: کتابچه ای است حداقل به زبان فارسی، که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه کننده به مصرف کننده تسلیم شود. این کتابچه باید حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو، عناوین متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت(به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و

ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره ای، نام و نشانی نمایندگی های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی آن باشد.

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

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

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

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

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

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

- غ- قطعه ایمنی خودرو: قطعاتی که عیب آن ها 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 ضد یخ و مایع شیشه شوی)، فیلترها (نظیر فیلتر بنزین، هوا و روغن) و سایر قطعات و موادی که فهرست کامل آن توسط وزارت تهیه و ابلاغ خواهد شد.
- ک- استانداردها و مقررات ابلاغی: کلیه 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 آن ها 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.

ضوابط و روش های مختلف فروش

سفارشی تعداد محدود	مشارکت در تولید	پیش فروش		تحويل فوری	
		عادی	قطعی		
قیمت توافقی زمان عقد قرارداد	قیمت زمان تحويل مندرج در قرارداد	قیمت زمان تحويل مندرج در قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت
داخلی سه ماه وارداتی چهار ماه	سه سال	دوازده ماه	نه ماه	سی روز	حداکثر تاریخ تحويل
-	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 مشارکت
حداکثر ۳٪ کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر ۳٪ کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر ۳٪ کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر ۳٪ کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر ۳٪ کمتر از نرخ سود سپرده ۱ ساله نظام بانکی	حداقل سود انصراف (درصد)

سفارشی تعداد محدود	مشارکت در تولید	پیش فروش		تحويل فوری	
		عادی	قطعی		
۳٪ ماهانه	سود مشارکت به علاوه ۱٪ ماهانه	سود مشارکت به علاوه ۱٪ ماهانه	سود مشارکت به علاوه ۱٪ ماهانه	۲/۵٪ ماهانه	جبران تاخیر در تحويل
در صورت تأخیر بیش از دو ماه در تحويل خودرو موضوع قرارداد، مشتری حق انصراف خواهد داشت.	در صورت عدم امکان تحويل خودرو موضوع قرارداد، خودروی جایگزین از میان خودروهای تولیدی به انتخاب مشتری و شرایط مفاد قرارداد تحويل داده خواهد شد، این موضوع شامل خودروی وارداتی نمی شود.	-		★ نداشتن تعهدات معوق	شرایط

در کلیه روش ها، اطمینان از تأمین 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 بانک ها، مؤسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ، رعایت قوانین مرتبط با آن و حصول اطمینان عرضه کننده از تأمین و پرداخت تسهیلات توسط بانک ها، مؤسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ به متقاضی پیش از انعقاد قرارداد و دریافت وجوه الزامی است.
★ تعهدات معوق: در فروش های فوری، تعهداتی است که طبق قرارداد سررسید 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 روز شمار 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 خودروی 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، فهرست متعلقات الزامی همراه

خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آپارچرخ، کف پوش 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، چنانچه موجب افزایش هزینه و مشمول قیمت گذاری شود، با تصویب مرجع قیمت گذاری در قیمت فروش لحاظ می شود.

ماده ۷- عرضه کننده موظف است در قرارداد پیش فروش، سود مشارکت وجوه دریافتی را از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل مندرج در قرارداد پرداخت نماید.

تبصره ۱- عرضه کننده موظف است در صورت تأخیر در تحویل خودرو، از تاریخ تحویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مصرف کننده، مبلغ خسارت تأخیر در تحویل را نسبت به وجوه پرداختی محاسبه و پرداخت نماید.

تبصره ۲- در صورتی که مصرف کننده پس از ابلاغ دعوت نامه کتبی عرضه کننده، ظرف پانزده روز کاری نسبت به تصفیه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه کننده می تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف کننده را به موعد دیگری که نحوه تعیین آن در قرارداد مشخص شده، موکول نماید.

تبصره ۳- در صورت اعلام انصراف مصرف کننده یک ماه پس از عقد قرارداد، سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده (۴) این آیین نامه محاسبه و پرداخت می شود. عرضه کننده موظف است سود انصراف و مبلغ

پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف کننده پرداخت نماید. انصراف مصرف کننده قبل از یک ماه از زمان عقد قرارداد مشمول سود انصراف نمی شود.

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

ماده ۸- عرضه کننده موظف است هرگونه تغییر در شرایط عرضه را نسبت به شرایط مندرج در قرارداد به استثنای الزامات قانونی، رضایت کتبی مصرف کننده در الحاقیه قرارداد منعقد، قبل از ارسال دعوت نامه تکمیل وجه، قید و به تأیید و امضای طرفین برساند.

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

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

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

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

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

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

ماده ۱۱- عرضه کننده موظف است نسبت به تهیه نظامات و دستورالعمل های زیر و نظارت بر حسن اجرای آن، در چارچوب دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید:

الف- فرآیند فروش.

ب- فرآیند و نظام پرداخت سود و خسارت متعلقه به مصرف کننده.

پ- بازرسی قبل از تحویل خودرو.

ت- حمل مناسب خودرو از محل عرضه کننده تا نمایندگی مجاز.

- ث- نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه کننده و نمایندگی های مجاز خود.
- ج- پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به نمایندگی مجاز.
- چ- راهنمای تعمیراتی بخش های مختلف خودرو.
- ح- نظام تأمین و توزیع به موقع کلیه قطعات مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز آن ها.
- 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- 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 (۴۰۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد. برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل یک سال می باشد.

تبصره ۱- عرضه کننده می تواند براساس سیاست تجاری خود و به منظور افزایش رضایت مندی مصرف کننده، نسبت به افزایش دوره تضمین یا تعهد اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور کتبی و شفاف به مصرف کننده اعلام گردد.

تبصره ۲- ضمانت رنگ برای خودروهای سبک حداقل سه سال، برای خودروهای سنگین حداقل هجده ماه و برای موتور سیکلت حداقل سه ماه می باشد.

تبصره ۳- عرضه کننده موظف است قطعات، مواد مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در هر یک از مجموعه های خودرو را مشمول خدمات دوره تضمین نماید.

تبصره ۴- تعمیر یا تعویض قطعات خودرو، ناشی از خسارت حاصل از حادثه یا تصادف که به علت عیب فنی خودرو نباشد، مشمول ضمانت نمی گردد.

ماده ۱۳- کلیه قطعات و مجموعه های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی، مشمول خدمات دوره تضمین می باشند.

تبصره ۱- فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلایندگی هوا شامل کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن و عمر کارکرد آن ها کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو می باشد، توسط وزارت تعیین و ابلاغ خواهد شد.

تبصره ۲- عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفاً مشمول دوره تضمین نبوده و براساس استانداردهای ابلاغی شامل دوران تعهد نیز می باشد.

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

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

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

ماده ۱۷- عرضه کننده موظف است چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد و بیش از دو روزکاری 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 روزکاری و یا زمان استاندارد تعمیرات تایید شده، برای کلیه روزهای توقف خودرو در نمایندگی اعم از تعطیل و

غیر تعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی سازنده و وارد کننده و نیز واسطه خدمات پس از فروش و با نمایندگی مجاز آن، آغاز و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم، آمادگی تحویل خودرو به مصرف کننده را اعلام نماید، پایان می یابد. در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوط اضافه می شود.

تبصره ۲- در صورت مراجعه مصرف کننده برای رفع عیب تکراری به همان نمایندگی مجاز و یا هریک از نمایندگی های مجاز دیگر برای بار دوم و یا بیشتر، زمان توقف خودرو از بدو تاریخ پذیرش خودرو برای پرداخت خسارت محاسبه می گردد.

تبصره ۳- در صورتی که عیوب موجود در هر یک از مجموعه های خودرو که به تشخیص مرجع رسیدگی کننده موضوع ماده (۳) قانون موجب بروز حادثه یا تصادف و یا آلایندهی بیش از حد مجاز هوا گردد، خدمات مربوط مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه کننده خودرو می باشد.

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 یاد شده در هر ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰/۰۰۱۵) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پراخت می شود.

ب- خودروی عمومی (تاکسی، وانت، ون): از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار دو هزارم (۰/۰۰۲) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

پ- خودروی سنگین (مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده): به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

ت- موتور سیکلت: به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای موتور سیکلت به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

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

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

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

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

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

ماده ۲۱- عرضه کننده در دوره تعهد موظف است از طریق واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی های مجاز، نسبت به پذیرش تمام 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 یا 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، هرکدام زودتر فرا برسد و قطعات را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر هرکدام 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 غیراستاندارد توسط عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز، خسارتی متوجه مصرف کننده گردد، عرضه کننده موظف به جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده می باشد.

- ماده ۲۶-** تعداد نمایندگی های مجاز و واحدهای خدمات سیار، براساس دستورالعمل ابلاغی وزات تعیین خواهد شد.
- ماده ۲۷-** عرضه کننده موظف است در شبکه نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پس از فروش خود صرفاً از ظرفیت واحدهای دارای سطح کیفی قابل قبول، مطابق با ضوابط استاندارد ملی شیوه ارائه خدمات پس از فروش (استاندارد شماره ۱۹۱۱۷) و دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش استفاده نماید.
- ماده ۲۸-** عرضه کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه ای برای واسطه ها و نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پس از فروش شامل محاسبه مدت توقف خودرو، فهرست قطعات و مواد مصرفی و اجرت تعمیرات برای هر خودرو و نیز صورتحساب هر مصرف کننده اقدام نماید.
- تبصره- شرکت عرضه کننده موظف است امکان دسترسی شرکت بازرسی به اطلاعات این شبکه را فراهم نماید.
- ماده ۲۹-** مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول بر عهده عرضه کننده می باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده، رأساً از طریق سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می گیرد. چنانچه رضایت مصرف کننده تأمین نشود، می تواند به هیأت 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 رای کند. مناط 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 استان ها می باشد.

تبصره ۲- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ها مکلف است ظرف یک ماه از تاریخ تصویب این آیین نامه، هیئت 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 آن ها 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 اظهارنظر می کند 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 می نماید.

تبصره ۴- کلیه نهادها و سازمان هایی که مصرف کنندگان جهت طرح شکایت به آن ها مراجعه می نمایند موظفند شکایت مصرف کننده را به وزارت ارسال نمایند.

تبصره ۵- سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان 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 ۳۰- عرضه کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگی های مجاز را براساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی ذیربط آن ایجاد نماید.

تبصره ۱- نظارت و ارزیابی ادواری عرضه کننده خودرو، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگیهای مجاز آن ها 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 تعیین 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 به صورت دستی برخط جهت ارزیابی عملکرد آن، به شرکت بازرسی معرفی نماید.

ماده ۳۱- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این آیین نامه برعهده وزارت است.

ماده ۳۲- تصمیم نامه شماره ۴۳۶۷۸/۴۴۱۳۳ مورخ ۱۳۸۹/۰۲/۲۹ لغو می شود.



نماینده‌گی‌های مجاز خدمات پس از فروش ایران خودرو دیزل

نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش ایران خودرو دیزل

شبکه خدمات پس از فروش محصولات شرکت ایران خودرو دیزل در سراسر کشور، منحصرأ از طریق شرکت گواه و نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش شرکت گواه، ارائه خدمات گارانتی به مشتریان را برعهده دارند. ویژگی‌های این شبکه عبارتند از:

- ✓ نیروی انسانی ماهر و آموزش دیده
 - ✓ ابزار و تجهیزات استاندارد تعمیرگاهی مطابق با فن آوری روز دنیا
 - ✓ تجهیزات ویژه عیب یابی
 - ✓ وجود قطعات و لوازم یدکی با کیفیت، مطابق با استانداردهای جهانی
- لذا توصیه می شود، برای دریافت هرگونه خدمات در دوره گارانتی و وارانتهی و همچنین برای انجام سرویس های دوره ای به این شبکه مراجعه فرمایید.
- شرکت گواه با تعداد زیاد نمایندگی در سراسر کشور، خدمات پس از فروش محصولات شرکت ایران خودرو دیزل را برعهده دارد.
- شما می توانید با مراجعه به این بخش از نزدیکترین نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش شرکت گواه در ایران که به ترتیب حروف الفبا و نام استان تنظیم گردیده اطلاع حاصل نمایید.

آذربایجان شرقی

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
بستان آباد	شرکت مرصاد خودرو بستان آباد	۴۳۳۳۱۱۸۳-۶	۴۱	بستان آباد - کیلومتر ۵ جاده تبریز - تقاطع اتوبان سمت چپ
تبریز	آقای علانی باهر	۳۶۳۷۳۶۰۱-۳	۴۱	کیلومتر ۴ جاده تهران تبریز-میدان بسج ورودی نمایشگاه بین المللی از سمت تهران نبش کوی صنعت اول پلاک ۱۰
تبریز	هادی بهرام شتربان	۳۲۴۶۳۹۱۵	۴۱	تبریز ، کیلومتر ۱۲ جاده صوفیان، نرسیده به پایانه بار
ممقان	ناوگان گستر آذر پارت	۳۴۳۲۶۸۴۱-۵	۴۱	جاده تبریز-آذرشهر- کیلومتر ۳۵- سه راهی ممقان

آذربایجان غربی

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
ارومیه	آقای عطایی	۳۲۵۳۵۵۱۵	۴۴	ابتدای جاده سلماس، فلکه فرودگاه، روبروی پلیس راه ارومیه

اردبیل

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
اردبیل	آقای بابائی	۳۳۸۱۱۲۴۱ ۳۳۸۱۹۱۶۸	۴۵	جاده ورودی شهر از سمت آستارا، جنب سرنگ سازی

اصفهان

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
اصفهان	آقای یاوری	۳۳۸۶۰۸۸۱-۲	۳۱	اصفهان خ امام خمینی خ مشیر الدوله جنب مخابرات
شهرضا	برادران براهیمی	۵۳۳۰۱۰۷۸	۳۱	جاده کمربندی اصفهان - شیراز، نرسیده به پمپ بنزین فلاردی
کاشان	آقای نامی	۵۵۵۷۶۷۰۰	۳۱	بلوار قطب راوندی، بعد از هتل کوثر
مبارکه	شرکت حمل و نقل توکا	۵۲۷۳۵۰۷۵-۹	۳۱	شهر مبارکه اتوبان اختصاصی فولاد مبارکه جنب درب اتوبان مجتمع فولاد مبارکه
نائین	شرکت پیشتاز خودرو	۴۶۲۵۶۸۶۲	۳۱	نائین - کمربندی جدید نائین یزد-بعد از سه راهی بنوید
نجف آباد	آقای صفرنوراله	۴۲۴۹۹۶۹۰-۱	۳۱	نجف آباد - خیابان امام - بعد از پلیس راه - مقابل شهرک صنعتی

البرز

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
آبیک	شرکت ستاره دیزل البرز	۴۵۳۸۳۶۴۷-۵۰	۲۶	کرج بعد از سه راه نظر آباد ۵۰۰متر مانده به کارخانه سیمان آبیک جنب مسعود بار
کرج	شرکت ستاره پارسین جهان	۳۴۷۰۹۰۱۲-۱۴ ۳۴۷۰۳۷۸۸	۲۶	کرج کمال شهر جنب باسکول جامع روبروی ظفر ۵

بوشهر

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
برازجان	آقای محمد آبادی	۴۳۷۲۷۴۳-۵	۷۷۳	شهرستان دشتستان، کیلومتر ۷ اتوبان خلیج فارس، سمت راست جاده

تهران

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
تهران	نمایندگی مرکزی	۴۷۹۷۵۰۳۰-۳۵	۲۱	تهران کیلومتر ۸ جاده مخصوص کرج، خیابان نخ زرین، خیابان شهید جلال، تعمیرگاه مرکزی گواه
تهران	آقای نیک آئین	۳۳۸۶۶۷۶۷	۲۱	کیلومتر ۹ جاده خاوران، بعد از گردنه تنباکویی، بعد از بازار مصالح شهر، مقابل دور برگردان
تهران	آقای صفائی	۵۵۲۴۹۰۷۴-۶	۲۱	کیلومتر ۱۲ جاده ساوه، نرسیده به پل شاطره، جنب بیمه دانا
رودهن	آقای رحیمی	۷۶۲۶۲۱۸۳	۲۱	۵ کیلومتر بعد از جاجرود، کمرد، روبروی پمپ بنزین دوم جاجرود
قیام دشت	آقای فصاحت	۳۳۵۸۹۰۰۱ ۳۳۵۸۶۴۶۰	۲۱	کیلومتر ۱۳ جاده خاوران، روبروی ایران گچ

چهارمحال بختیاری

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
بروجن	شرکت خودرو دیزل بروجن	۳۴۲۳۸۰۰۰	۳۸	چهارمحال و بختیاری بروجن بلوار علم و صنعت کیلومتر ۱ جاده مبارکه شرکت گواه
شهرکرد	آقای احمدیان دهکردی	۳۳۳۳۵۵۹۰	۳۸	کیلومتر ۳ جاده شهرکرد-اصفهان - بلوار امام رضا بعد از میدان معلم نرسیده به میدان قمر بنی هاشم

خراسان جنوبی

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
بیرجند	آقای یوسفی	۳۲۲۳۵۳۶۳ ۳۲۳۲۱۹۰۵	۵۶	بیرجند، ورودی شهر از سمت مشهد، سه راهی اسدی، جنب مرکز معاینه فنی
قائن	آقای قربانپور	۳۲۵۳۱۴۹۰ ۳۲۵۲۳۰۵۰ ۳۲۵۲۴۳۵۰	۵۶	خراسان جنوبی - قائن - حاشیه جاده آسیایی بعد از کارخانه یخ

خراسان رضوی

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
تربت حیدریه	شرکت پیمان تابان تربت	۵۲۲۹۴۹۰۵ ۵۲۲۹۶۱۳۷	۵۱	کیلومتر ۵ جاده تربت حیدریه مشهد ،مقابل شرکت بوتان گاز
سبزوار	آقای زارعی	۴۴۳۳۳۳۱۱-۲	۵۱	کیلومتر ۱۰ جاده سبزوار به تهران روبروی شهرک صنعتی
مشهد	شرکت خاورنگهدار	۳۳۱۲۵۸۹۲ ۳۳۸۱۱۲۱۸	۵۱	ابتدای جاده نیشابور، بعدازپادگان قدس
مشهد	آقای نجفی گل	۳۳۲۱۰۴۲۰-۲۱	۵۱	مشهد - ابتدای جاده قدیم نیشابور ، خ سد طرق ، جنب شرکت ایران گاز

خوزستان

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
اندیمشک	آقای دل افروز	۴۲۶۴۶۰۶۰	۶۱	اندیمشک، کیلومتر ۲ اتوبان اندیمشک - خرم آباد، جنب پلیس راه
اهواز	آقای صفائی	۳۳۷۸۸۹۹۹ ۳۳۷۸۸۷۵۴	۶۱	بلوار قدس، جنب مجتمع قضائی شماره ۲
اهواز	آقای بقالیان زاده	۳۷۷۵۰۹۳-۵	۶۱	اهواز بلوار انقلاب، نرسیده به سه راهی خرمشهر
بهبهان	نورافشان	۵۲۷۳۱۵۵۲ ۵۲۷۳۳۳۰۲ ۵۲۷۳۳۲۲۷	۶۱	کیلومتر ۶ محور بهبهان به گچساران جنب پلیس راه
دزفول	دیزل خودرو خوزستان	۴۲۴۴۶۵۶۰	۶۱	دزفول - اتوبان بهشت علی خ تابستان نبش پاییز سوم پلاک ۵۰

زنجان

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
زنجان	آقای عباسیون	۳۳۷۹۹۵۵۱-۶	۲۴	زنجان-کیلومتر ۶ جاده تهران

سمنان

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
شاهرود	آقای نیشابوری	۳۲۲۳۵۵۵۷	۲۳	براتوبان آزاد شهر (بسطام)، سه راه کارخانه سیمان

سیستان و بلوچستان

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
زاهدان	آقای افضلی	۳۳۵۱۴۴۴۴ ۳۳۵۰۸۵۹۴ ۳۳۵۱۳۶۶۰	۵۴	زاهدان خیابان فاضلی نرسیده به سه راهی کوثر جنب بانک ملت
ایران شهر	عبدالکریم دامنی	۳۷۳۴۲۱۶۹	۵۴	استان سیستان و بلوچستان، ایران شهر، اول جاده محمدان، جنب دفتر اسناد رسمی ۹۹

فارس

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
شیراز	سلیمان مکرم اکبرآبادی	۳۷۴۱۹۷۹۱	۷۱	شیراز- بلوارخلیج فارس شهرک نمایشگاهی کامیون (شهید خرم شکوه)
کوار	آقای بهمنیان	۷۸۳۳۳۰۳-۵	۷۱۳	استان فارس- کیلومتر ۴۰ جاده شیراز- کوار
مرودشت	آقای میرزاخانی	۴۳۳۴۳۲۰۱	۷۱	مرودشت ابتدای جاده تخت جمشید جنب شرکت سایپا
نورآباد ممسنی	آقای اسکندر برامکی	۴۲۶۳۳۰۰۱ ۴۲۶۳۲۹۲۱	۷۱	نورآباد ممسنی، شهر خومه زار جاده اهواز - شیراز کیلومتر ۱۵ قائمیه

قزوین

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
قزوین	شرکت شتاء خاص	۳۳۵۵۴۰۵۴	۲۸	قزوین ابتدای جاده تاکستان روبروی باسکول ۶۰ تنی صداقت نو

قم

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
قم	آقای ملامحمد کریمی	۳۳۴۴۰۲۰۷	۲۵	قم - کیلومتر ۷ جاده قدیم به کاشان روبروی شهرک سنگ بری ها خیابان امیرکبیر

کرمان

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
کرمان	شرکت کرمان صنعت حامد	۳۳۳۱۸۸۴۰ ۳۳۳۵۰۰۴۴	۳۴	کرمان-میدان سرآسیاب ابتدای جاده ماهان- نمایندگی ایران خودرو دیزل صفری

کرمانشاه

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
کرمانشاه	آقای یارمرادی	۳۸۲۷۹۷۵۷ ۳۸۲۷۳۵۰۰ ۳۸۲۷۳۴۰۰ ۳۸۲۷۴۰۰۰	۸۳	دیزل آباد، خیابان سوم، خیابان کارخانه یخ جنب تاکسیرانی

گلستان

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
علی آباد کتول	آقای عجم حسنی	۳۴۲۳۶۹۹۷-۸	۱۷	گلستان-علی آباد کتول - اول جاده زرین گل
گرگان	آقای ظلی	۳۲۱۵۸۳۸۰	۱۷	آخر بلوار جرجان، کیلومتر ۲ جاده گرگان-مشهد
گنبد کاووس	آقای شجاعی	۳۳۳۸۸۴۰۱-۲	۱۷	گنبد کاووس - بزرگراه شهید اسودی، روبروی سندیکای کامیونداران

گیلان

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
رشت	آقای پور نصیری	۳۳۸۲۵۶۸۹ ۳۳۸۲۸۰۶۶	۱۳	استان گیلان، شهر رشت، پل جانبازان، اول جاده لاهیجان

لرستان

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
خرم آباد	شرکت دقت کار خرم	۳۳۴۰۰۴۴۴	۶۶	کیلومتر ۲ جاده خوزستان، روبروی جهاد نصر نمایندگی ikd

مازندران

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
آمل	آقای جویا جمشیدی	۴۴۲۴۲۰۵۱-۳	۱۱	کیلومتر یک جاده تهران، بعد از پلیس راه

مرکزی

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
اراک	برادران مشایخی	۳۳۵۴۴۲۹۲ ۳۳۵۴۴۴۹۸	۸۶	کیلومتر ۹ جاده تهران، جنب روستای مالک آباد
ساوه	شرکت پارس دیزل ساوه	۴۲۴۲۷۲۹۱ ۴۲۴۲۷۳۷۶ ۴۲۴۲۷۰۶۲	۸۶	انتهای اتوبان تهران-ساوه، جاده احمدآباد. نبش خیابان مولد، روبروی باغ زرباف

همدان

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
همدان	آقای روراست	۳۴۵۸۶۶۰۷-۹	۸۱	کیلومتر ۹ جاده همدان-کرمانشاه، جنب کارخانه آرد سینا

یزد

شهرستان	نام نمایندگی	تلفن	کد	نشانی
مهریز	شرکت امین خودرو	۳۲۵۳۲۱۰۰ ۳۲۵۳۱۱۳۹	۳۵	جاده سنتو ، جنب ایست و بازرسی شهید مدنی
یزد	امامزاده سید جعفر محمد	۳۵۲۷۴۰۹۲-۵	۳۵	کیلومتر ۱۴ جاده سنتو(یزد-تهران)، روبروی پمپ بنزین اله آباد، جنب کارخانه گچ یزد
یزد	آقای دهقانی محمود ابادی	۵۲۷۵۴۴۱	۳۵۳	کیلومتر ۱۴ جاده تهران ، بعد ازروگذرالغدير، سرچشمه زارج

هرگونه اظهار نظر و درخواست در مورد مضامین و دستورالعمل های مندرج در این راهنما توسط اداره کل پایش کیفیت خدمات پس از فروش با خرسندی پیگیری می شود.

نشانی : تهران، کیلومتر ۱۴ کمربندی آزادگان (از اتوبان تهران - کرج)



آدرس:

تهران، بزرگراه آزادگان، بزرگراه آیت الله سعیدی (به سمت اسلامشهر)

بلوار شهدای ایران خودرو دیزل

صندوق پستی : ۷۳۶-۱۳۱۸۵

تلفن : ۰۲۱-۵۱۲۴۰

دورنگار : ۰۲۱-۵۱۲۴۵۰۰۱

پست الکترونیک : info@ikd.ir

پایگاه اینترنتی : www.ikd.ir

