



## دفترچه گارانتی خودرو

# MERCEDES-BENZ SPRINTER





ضمن تبریک به دلیل حسن انتخاب عالیتان، از شما بابت خرید محصول خودروی ون مسافری Mercedes-Benz Sprinter شرکت وستا کار منطقه آزاد انزلی، سپاس گزاریم. علاقه مندی به تکنولوژی، تخصص، حفظ محیط زندگی و بالاتر از همه، بالا بردن کیفیت زندگی مشتریان عزیز ما را بر آن داشت که خودرویی با کیفیت مطلوب به شما عرضه گردد. نمایندگی های مجاز وستا کار منطقه آزاد انزلی با کادری ماهر و مجرب به همراه تجهیزات کامل به منظور رضایت هرچه بیشتر شما، تمامی خدمات پس از فروش و تعمیرات لازم را ارائه می نماید. فلذا مطالعه کتابچه حال حاضر و رعایت دقیق موارد آن، شما را برای بهره مندی حداکثری از خدمات گارانتی یاری می رساند.

دفترچه گارانتی خودرو و راهنمای سرویس گارانتی بخشی از اسناد خودروی شماست. خواهشمند است پس از تحویل خودرو به شما، دفترچه حال حاضر را به دقت مطالعه نموده تا با شرایط و مقررات گارانتی خودروی خود آشنا باشید. لازم به ذکر است، انجام کلیه خدمات گارانتی منوط به رعایت مقررات گارانتی (مقررات گنجانده شده در این دفترچه)، ارائه کارت گارانتی خودرو و رعایت برنامه سرویس های دوره ای است.

ارائه خدمات پس از فروش تنها در نمایندگی های مجاز شرکت وستا کار منطقه آزاد انزلی امکان پذیر است. خواهشمند است که کارت گارانتی خودرو را هنگام تحویل خودرو از نماینده فروش تحویل گرفته و در زمان سرویس به نمایندگی وستا کار منطقه آزاد انزلی ارائه دهید.

توجه به نکات زیر برای بهرمندی بیشتر شما از خدمات پس از فروش وستا کار منطقه آزاد انزلی، ضروری است.

- بازه انجام سرویس اولیه خودروی شما حداکثر ۵ ماه با کارکرد حداقل ۱۰۰۰ و حداکثر ۵۰۰۰ کیلومتر می باشد. در صورت کارکرد کمتر از ۱۰۰۰ و بیشتر از ۵۰۰۰ کیلومتر در بازه حداکثر ۵ ماه از تاریخ شروع گارانتی و عدم انجام سرویس اولیه خودرو، گارانتی خودرو ابطال می شود.



- سرویس های دوره ای بعد از طی ۱۰۰۰۰ کیلومتر در نمایندگی های مجاز وستاکار منطقه آزاد انزلی صورت می پذیرد.
- مدت زمان تعهد خدمات کلیه قطعات یدکی و ارائه خدمات تعمیرات به مدت ۱۰ سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از نوع مدل مربوطه توسط عرضه کننده است.
- بازه گارانتی خودروی Mercedes-Benz Sprinter ، ۳۶ ماه (۳ سال) و یا ۶۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرارسد) می باشد. برای هر خودرو ملاک پایان دوره گارانتی، طی شدن یکی از محدودیت های کیلومتر و یا زمان می باشد. در صورت اتمام هر یک از بازه های کیلومتر و یا زمان از تاریخ شروع گارانتی خودرو، گارانتی خودرو به پایان می رسد.

### موارد تحت پوشش گارانتی

- ✓ تاریخ گارانتی از زمان تحویل خودرو به مشتری، شروع می شود.
- ✓ اگر سرویس اولیه در زمان و کیلومتر تعیین شده توسط نمایندگی های مجاز وستاکار منطقه آزاد انزلی انجام شده باشد، گارانتی معتبر خواهد بود
- ✓ سرویس های دوره ای باید در بازه مشخصو همچنین بهتر است توسط نمایندگی های مجاز صورت پذیرد.(جدول زمان و کیلومتر سرویس های دوره ای و تعویض قطعات مصرفی در انتها گنجانده شده است)
- ✓ هر گونه تعمیرات تحت عنوان گارانتی صرفا به وسیله نمایندگی های مجاز شرکت وستاکار منطقه آزاد انزلی انجام می گیرد.
- ✓ گارانتی رنگ خودرو در صورت رعایت ضوابط دوران گارانتی به مدت ۳ سال تحت پوشش است.
- ✓ کلیه تنظیمات، بازدیدها، تست اسکنر، رگلاژها، سرویس های دوره ای پس از سرویس اولیه، مواد مصرفی و مایعات جزء تعهدات گارانتی نیست.
- ✓ در صورت وجود نقص فنی لاستیک چرخ معادل دوره ضمانت (هر کدام زودتر فرا برسد) گارانتی است. "عیب ناشی از عوامل خارجی و یا استهلاک لاستیک ناشی از استفاده مشمول شرایط گارانتی نیست."



- ✓ تعویض قطعات معیوب یا تعمیر آنها شامل هزینه اجرت تعمیرات و قیمت قطعه یدکی، منعوط به تشخیص کارشناسان وستا کار منطقه آزاد انزلی، جزء تعهدات گارانتی است.
- ✓ تمامی قطعات معیوب تعویض شده شامل گارانتی، به شرکت وستا کار منطقه آزاد انزلی تعلق دارد.
- ✓ سیستم مولتی مدی تا پایان بازه گارانتی خودرو، تحت پوشش گارانتی می باشد.

توجه: لازم به ذکر است گارانتی خودرو شامل شرایط نامبرده در فوق می باشد و شرکت وستا کار منطقه آزاد انزلی در خصوص خسارت وارده بر اشیاء یا اشخاص و ناشی از تصادفات، هیچ گونه ضمانت و مسئولیتی ندارد.

### موارد خارج از پوشش گارانتی

- \* در صورتیکه بر اثر تصادف، سرقت، آتش سوزی، انفجار، صاعقه یا حوادث طبیعی اعم از سیل، زلزله، تگرگ، طوفان، اغتشاش و شورش های اجتماعی و سیاسی وسیله نقلیه دچار عیب و نقص شود.
- \* دستکاری سیستم کیلومترشمار به طوری که تشخیص مسافت طی شده ممکن نباشد.
- \* هر گونه تعمیرات فنی که در خارج از شبکه نمایندگان مجاز خدمات پس از فروش وستا کار منطقه آزاد انزلی انجام پذیرفته باشد همچنین خرابی ناشی از هر نوع تعمیرات غیر اصولی بر روی خودرو نظیر جوشکاری و .....
- \* اعمال هر گونه تغییرات در خودرو ( نظیر: تقویت موتور، دوگانه سوز نمودن خودرو، حذف قطعات و جایگزین نمودن قطعات دیگر(همچون: استفاده از تجهیزات غیر استاندارد مثل رینگ، تایر غیر استاندارد و تغییر در فنربندی خودرو)، نصب باربند یا کابین غیر متعارف (مرتفع و سنگین) در خودروهای باری و مواردی از این قبیل.
- \* عیوب مرتبط با استفاده نامناسب از خودرو شامل غفلت یا خطای راننده (همچون عبور خودرو از مسیری که آب با ارتفاع نامتعارف در آن وجود دارد، تردد در مسیرهای نمک ریزی شده یا قیرپاشی شده)، قرار دادن بار بیش از حد مجاز در خودرو (حتی به مدت کوتاه) و استفاده غیر معمول نظیر استفاده در مسابقات رانندگی(حتی کوتاه مدت)



- \* خسارت بدنه، رنگ و تزئینات خودرو ناشی از تصادفات، عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ و سن با خودرو و قرار گرفتن خودرو در محیط نامناسب اگر موجب آسیب به بدنه و یا رنگ خودرو شود. (منوط به نظر کارشناسان وستا کار منطقه آزاد انزلی)
- \* نصب هرگونه قطعه مخرب، غیر اصلی و یا زنگ زده که موجب به زدگی زدگی، خوردگی و یا آسیب به سایر قطعات شود.
- \* در صورتیکه لوازم جانبی، آپشن ها که با برق خودرو در ارتباط می باشد و یا دستکاری در سیم کشی های مربوط به آن در تعمیرگاه های غیرمجاز صورت گرفته باشند. مانند : دزدگیر، سیستم مولتی مدیا و موارد مشابه
- \* عوامل آسیب زننده به رنگ خودرو مانند مواد شیمیایی، شیره درختان، فضولات پرندگان، سموم دفع آفات نباتی و عوامل جوی همچون باران های اسیدی
- \* ایرادات ناشی از ریزش آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر رادیوپخش، ECU و یا ناشی از رانندگی در عمق بالای آب که باعث نفوذ آب به اجزاء داخلی خودرو مانند موتور شود.
- \* فاسد شدن باتری، پوسیدگی لاستیک و سایر قطعات به دلیل توقف طولانی مدت و عدم استفاده از خودرو
- \* خسارات ناشی از قرار گرفتن خودرو در کنار پست ها ، زیر دکل های فشار قوی انتقال نیرو (قرار گرفتن در میدان های قوی الکترومغناطیسی)
- \* بروز زنگ زدگی، تخریب و عملکرد نامناسب ناشی از روغن، مایعات، فیلترهای روغن و یا سوخت نامناسب و غیر استاندارد که موجب آسیب به قطعات موتور می شود
- \* عدم استفاده از ضدیخ و یا استفاده از آب های املاح دار که موجب آسیب به رادیاتور می شوند.
- \* استهلاک طبیعی و یا فرسودگی قطعات خودرو نظیر سایش عادی لاستیک و تیغه برف پاک کن در اثر استفاده
- \* عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفا مشمول دوره تضمین نبوده و استانداردهای ابلاغی شامل دوران تعهد نیز می باشد.
- \* روغن موتور، روغن گیربکس و روغن هیدرولیک مورد استفاده توسط کاربران، باید از برند مورد تایید شرکت بوده و در صورت عدم رعایت این موضوع قطعات مرتبط با آن ضمانت نمی گردد.



قطعات مصرفی مانند روغن ها، روانکارها، مایعات شستشو و خنک کننده، قطعاتی هستند که در حالت عادی پس از گذشت مدتی محدود و یا مقدار کارکرد خاصی مستهلک شده و باید تعویض شوند. نحوه استفاده از خودرو توسط مالک و یا راننده، ارتباط مستقیمی با استهلاک قطعات مصرفی دارد. اقلام ضمانت در خودرو شامل مواد و قطعات مصرفی از قبیل روغن، مایع خنک کننده و نظایر آن و استهلاک قطعات استهلاکی از قبیل لنت ترمز، تیغه برف پاک کن و نظایر آن نمی باشد. تاکید می گردد که روغن موتور، روغن گیربکس و روغن هیدرولیک مورد استفاده توسط کاربران، باید از برند مورد تایید شرکت باشد.





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

نام قطعات	زمان ضمانت کارکرد
لنت ترمز - لامپ ها - شمع موتور- تیغه برف پاکن- تسمه ها(غیر از تسمه تایم)	۱۰ هزار کیلومتر از زمان تحویل خودرو
کربن کنیستر - کاتالیست کانورتور- حسگر دوم اکسیژن	۱۸ ماه و یا ۳۰ هزار کیلومتر (هر کدام که زودتر فرا برسد)
باطری - صفحه کلاچ	نصف مدت ضمانت
لاستیک- شیشه	معادل دوره ضمانت خودرو



### ابطال گارانتی

در شرایط زیر گارانتی خودرو ابطال و نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش از ارائه خدمات گارانتی معذور خواهند بود.

- در صورتی که پلاک شناسایی هویت اتومبیل محو یا مفقود شده باشد، گارانتی خودرو لغو میشود.
- دست‌کاری در کیلومترشمار و تغییر مقدار کارکرد خودرو یا از کار انداختن کیلومترشمار توسط مشتری بنا به تشخیص کارشناس فنی وستا کار منطقه آزاد انزلی در هنگام پذیرش خودرو در نمایندگی‌های مجاز، گارانتی خودرو ابطال و مشخصات آن به کلیه نمایندگی‌های شرکت اعلام خواهد شد. (چنانچه کیلومترشمار خودرو بدون خواست یا دخالت مشتری از کار افتاده باشد، مشتری بایستی سریعاً و در اولین فرصت ممکن برای رفع عیب آن به نمایندگی‌های مجاز مراجعه نماید. در غیر این صورت، گارانتی خودرو به صورت کامل ابطال خواهد شد)
- خودروهایی که در سانحه شدید یا آتش سوزی به صورت کلی خسارت ببینند و ایراد به دلیل نقص فنی خودرو نباشد، حتی در صورت بازسازی کلی از پوشش گارانتی خارج می‌شوند.
- در صورت تغییر در کاربری تعریف شده توسط سازنده خودرو و تبدیل آن به خودروی مسابقه، کار و غیره، همچنین دوگانه سوز نمودن خودرو گارانتی خودرو ابطال می‌شود.
- عدم انجام سرویس اولیه در بازه حداکثر ۵ ماه از تاریخ شروع گارانتی خودرو و با حداقل ۱۰۰۰ کیلومتر و حداکثر ۵۰۰۰ کیلومتر کارکرد (هر کدام زودتر فرا رسد). توجه داشته باشید در صورت کارکرد کمتر از ۱۰۰۰ کیلومتر تا ۵ ماه، گارانتی خودرو ابطال خواهد شد.
- اگر در دوران گارانتی تعویض قطعات و جایگزینی آن با قطعات غیراستاندارد و یا متفرقه مانند استفاده از رینگ و یا لاستیک چرخ با ابعاد غیر استاندارد انجام شود، در صورتی که همان قطعه و یا سایر قطعات مرتبط با آن معیوب شوند، قطعه مذکور و سایر قطعات وابسته در آن مجموعه از پوشش گارانتی خارج خواهند شد. (ابعاد استاندارد و مورد تایید رینگ و لاستیک شرکت وستا کار منطقه آزاد انزلی ۲۳۵/۶۵R۱۶ می‌باشند. در صورت استفاده از لاستیک غیر از سایز مذکور، قطعات مرتبط مانند جلو بندی و گیربکس از پوشش گارانتی خارج می‌شوند).





- تمامی قسمت‌های تغییر یافته بر روی خودرو توسط هنرکده‌ها، آموزشگاه‌های رانندگی، تعمیرگاه‌ها و سایر مراکز خدماتی متفرقه از گارانتی خارج خواهند شد.
- شرکت وستاکار منطقه آزاد انزلی تعهدی در قبال بروز اشکال در قسمت‌های تغییر یافته نخواهد داشت. بنابراین هر گونه آهن کشی، تقویت شاسی خودرو، موتور، تقویت فنرها و یا اصلاح آنها، استفاده از رینگ و لاستیک اسپرت مجاز نیست. در صورت نصب وسایل اضافی نظیر پروژکتور، لامپ زنون و بویژه دزدگیر غیراستاندارد و یا استاندارد توسط عوامل متفرقه و یا موسسات خدماتی غیر از مجموعه وستاکار منطقه آزاد انزلی که منجر به بروز عیب در سیستم‌های الکترونیکی و مکانیکی و یا به واسطه آن در سایر قطعات خودرو شود، تحت پوشش گارانتی نخواهد بود.

### سرویس اولیه

بازه انجام سرویس اولیه خودروی شما حداکثر ۵ ماه با کارکرد حداقل ۱۰۰۰ و حداکثر ۵۰۰۰ کیلومتر می‌باشد. در صورت کارکرد کمتر از ۱۰۰۰ و بیشتر از ۵۰۰۰ کیلومتر در بازه حداکثر ۵ ماه از تاریخ شروع گارانتی و عدم انجام سرویس اولیه خودرو، گارانتی خودرو ابطال می‌شود.

هزینه انجام سرویس اولیه در بازه تعریف شده شامل تعویض روغن موتور و فیلتر روغن موتور و اجرت سرویس اولیه رایگان می‌باشد.

### چک لیست سرویس اولیه

- ۱) بازدید صحت عملکرد و روشنایی کلیه چراغ‌های موجود در داخل و خارج خودرو و بوق
- ۲) بازدید صحت عملکرد تیغه‌های برف پاک‌کن، شیشه شور و سطح مایع تمیزکننده در مخزن شیشه شور و تنظیم نازل‌های پاششی
- ۳) بازدید صحت عملکرد سیستم تهویه مطبوع (بخاری و کولر)
- ۴) بازدید کمربندهای ایمنی و قفل آن از نظر صحت عملکرد
- ۵) تمیز کردن محفظه پوسته هواکش
- ۶) بازدید نشتی‌ها (روغن موتور، گیربکس، سیستم سوخت‌رسانی، مدار خنک‌کننده، سیستم ترمز، سیستم هیدرولیک فرمان و سیستم کلاچ)



- ۷) بازدید صحت عملکرد سیستم خنک کننده و سطح مایع آن در مخزن و درصد مخلوط ضدیخ و تعویض مایع خنک کننده در صورت نیاز
- ۸) تعویض روغن موتور و فیلتر روغن
- ۹) بازدید سفتی، استهلاک و پارگی تسمه دینام، کمپرسور کولر، تسمه هیدرولیک فرمان و تسمه تایمینگ (در صورت لزوم تعویض یا تنظیم آن)
- ۱۰) بازدید کلی خودرو با استفاده از دستگاه عیب یاب (ECU موتور و TCU گیربکس، کیسه هوای ایمنی، ABS، BCM، پنل پشت آمپر، ایموبلایزر)
- ۱۱) بازدید اگزوز و منبع های آن، کاتالیزورها و اتصالات از نظر نشتی و یا صدمه دیدن
- ۱۲) بازدید خلاصی و صحت عملکرد کابل، پمپ ها و پدال کلاچ، (در صورت لزوم) تنظیم شود.
- ۱۳) بازدید سیستم ترمز از نظر صحت عملکرد و سطح روغن ترمز در مخزن و بازدید لوله ها و شیلنگ های ترمز از نظر صدمه دیدگی، فرسودگی و کنترل اتصالات آن
- ۱۴) بازدید عملکرد سیستم ترمز دستی و ضخامت لنت آن (در صورت نیاز تنظیم یا تعویض شود)
- ۱۵) بازدید گردگیرهای پلوس از نظر نشتی گیربکس و سالم بودن آن
- ۱۶) بازدید گردگیرهای آکاردئونی میل فرمان و چهارشاخه فرمان از نظر پارگی، صحت استقرار آن در جای خود و لقی مکانیزم چهارشاخه فرمان
- ۱۷) بازدید صحت عملکرد سیستم فرمان هیدرولیک و بازدید سطح روغن هیدرولیک در مخزن و نشتی روغن هیدرولیک در سیستم
- ۱۸) بازدید زوایای چرخ (تواین، تواوت، کمبر، کستر و کینگپین) و در صورت لزوم تنظیم و بازدید خلاصی کلیه سیبک ها
- ۱۹) بازدید تایرها به انضمام تایر زاپاس از نظر استهلاک آج لاستیک و سفت کردن پیچ های چرخ
- ۲۰) بازدید چهارچرخ (بازدید خلاصی ها، بلبرینگ ها، تویی چرخ ها، بالانس چرخ ها، تنظیم باد و ضخامت لنت های ترمز)
- ۲۱) روغنکاری لوله ها و بازدید ضامنهای نگهدارنده درها، ضامن ترمز و قفل درب موتور
- ۲۲) آچارکشی جلو بندی و زیر بندی خودرو
- ۲۳) تست جاده جهت بررسی عملکرد کلیه مکانیزم های خودرو
- ۲۴) بازدید سیستم شارژ باتری خودرو (شامل اندازه گیری شارژ باتری و صحت عملکرد دینام)



### سرویس های دوره ای

به منظور جلوگیری از استهلاک زودهنگام قطعات و افزایش طول عمر خودروی خود لطفا پس از انجام سرویس اولیه در کیلومتر مقرر، نسبت به انجام سرویس های دوره ای به شرح پیوست اقدام نمایید.

### حقوق مشتری

- خودرو با حضور مشتری در زمان تحویل کنترل و پس از اطمینان از عدم وجود مشکل، تحویل میگردد.
- کلیه قطعات و مجموعه های خودرو به استثنای قطعات و مواد مصرفی، مشمول گارانتی است. قطعات دارای محدودیت زمان یا کیلومتر کارکرد در قسمت قطعات با عمر محدود در دفترچه ذکر شده است. در صورت عدم انجام سرویس های دوره ای در بازه مشخص برخی موارد مانند موتور و گیربکس از پوشش گارانتی خارج می شوند.
- در طول دوره گارانتی، اگر مالک خودرو به نمایندگی مجاز مراجعه نموده و رفع کامل ایرادات مشمول شرایط گارانتی خودرو در مدت زمان باقیمانده از دوره گارانتی خودرو، برای نمایندگی ممکن نباشد، وستا کار منطقه آزاد انزلی رفع ایراد خودرو را در اولین فرصت تحت شرایط گارانتی، ضمانت می نماید.
- تعویض قطعات مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب موجود در هر یک از مجموعه های خودرو مشمول ضمانت است.
- ایراد های ناشی از عدم انجام سرویس های ادواری در نمایندگی های مجاز، مشمول گارانتی نمیگردد.
- خودروهایی که به دلیل موارد امنیتی قادر به تردد نیستند به محض مراجعه به نمایندگی های مجاز، چنانچه امکان ارائه خدمات در آن نمایندگی وجود نداشته باشد می بایست با نزدیکترین نمایندگی مجاز پایلوت جهت پذیرش خودرو هماهنگ گردد.
- نمایندگی موظف است شرح کامل تعمیرات و لیست قطعات تعمیر و یا تعویض شده را بصورت مکتوب به مشتری اعلام نماید.



• کلیه خدمات ارائه شده به مدت ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر و برای قطعات ۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا رسد) توسط نمایندگی مجاز تضمین میگردد.

• برای تعمیری که در زمان پذیرش به مشتری اطلاع رسانی نشده، کسب اجازه از مشتری الزامی است.

### قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو

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

ماده ۱: اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کار برده 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 با در برگیرنده 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 ارایه شده به مصرف کننده می باشد.



تبصره ۱- دوره تضمین نمیتواند کمتر از یک سال از زمان تحویل خودرو به مصرف کننده یا کارکردی برابر با ۳۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر به پایان رسد) باشد.

تبصره ۲- دوره تعهد یا دوره تامین قطعات و ارایه 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، تامین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهل و هشت ساعت باشد) بر عهده عرضه کننده می باشد.

تبصره ۱- تعهدات عرضه کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفاء می شود. عرضه کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا نمایندگی های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تامین آموزش های لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و 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 نمایندگی های عرضه کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رای 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 می باشد.

ماده ۵: عرضه کننده، واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظفند هر بار که خودروی موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره‌های 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 ۱- استفاده از قطعات غیراستاندارد یا تایید نشده توسط عرضه کننده و نمایندگی‌های مجاز تعمیر ممنوع می باشد.

ماده ۶: چنانچه انجام تعهدات عرضه کننده به دلیل حوادث غیرمترقبه (غیر قابل پیشبینی و غیر قابل رفع) ناممکن باشد، این تعهدات به حالت تعلیق درمی آید. مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می شود.

ماده ۷: هر نوع توافق مستقیم یا غیرمستقیم 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.



## نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

هیأت وزیران در جلسه ۱۳۹۵/۱/۲۲ به پیشنهاد شماره ۶۰/۲۵۵۳۸۵ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۹ وزارت صنعت، معدن و تجارت و به استناد ماده (۱۰) قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو - مصوب ۱۳۸۶- آیین نامه اجرایی قانون مذکور را به شرح زیر تصویب کرد:

ماده ۱- ضوابط مندرج در این آیین نامه شامل تمام عرضه کنندگان، واسطه های فروش، واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری، مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، ون، وانت، کامیونت، کامیون، کشنده، تریلر و انواع موتورسیکلت ساخت داخل کشور یا خارج می باشد.

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

الف - قانون: قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو- مصوب ۱۳۶۸-

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 آرایه 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 آنها می باشد.

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 عرضه‌کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی‌های آن و همچنین رده‌بندی 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 عرضه‌کننده 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 عرضه‌کننده برای مصرف‌کننده انجام می‌شود.

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

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

ز - ضمانت‌نامه: سندی است به زبان فارسی و در برگیرنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد خدمات عرضه‌کننده و استفاده مطلوب از خودرو که توسط عرضه‌کننده به همراه خودرو، تحویل مصرف‌کننده می‌شود.

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

س - کتابچه راهنمای مصرف‌کننده: کتابچه ای است حداقل به زبان فارسی، که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه‌کننده به مصرف‌کننده 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 نمایندگی‌های 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 عرضه‌کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی های مجاز و ارائه گزارش‌های ادواری یا موردی به وزارت و عرضه‌کننده انتخاب می‌شود.

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

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

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

غ - قطعه ایمنی خودرو: قطعاتی که عیب آنها موجب احتمال صدمه جسم، جان و مال اشخاص گردد. تبصره - فهرست این قطعات توسط وزارت با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران تهیه و اعلام می‌شود.

ف - عیب ایمنی: عیوبی که احتمال ایجاد صدمه به جسم، جان و مال اشخاص گردد. تبصره - وزارت موظف است با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی جمهوری اسلامی ایران، فهرست عیوب ایمنی خودرو و همچنین قطعات مشمول استاندارد اجباری خودرو را تهیه و ابلاغ نماید.

ق - قطعه و ماده مصرفی: قطعات و موادی مانند روغن‌ها (نظیر روغن موتور و گیربکس)، مایعات (نظیر مایع ضدیخ و مایع شیشه شوی)، فیلترها (نظیر فیلتر بنزین، هوا و روغن) و سایر قطعات و موادی که فهرست کامل آن توسط وزارت تهیه و ابلاغ خواهد شد.



ک - استانداردها و مقررات ابلاغی: کلیه معیار ها و مشخصات ناظر بر تولید، ایمنی، کیفیت، 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 - استاندارد های فنی شرکت های عرضه‌کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق، جزو استاندارد های 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: ضوابط و روش‌های مختلف فروش

تبصره ۱- حداکثر مبلغ قابل دریافت در قراردادهای پیش فروش معادل پنجاه درصد قیمت فروش نقدی محصول مورد نظر در هنگام عقد قرارداد 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 - عرضه‌کننده موظف است نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف‌کننده اقدام نماید. در قرارداد فروش قید مشخصات خودرو مورد نظر از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ و شرایط موضوع قرارداد مانند قیمت فروش، نرخ سود مشارکت، تاریخ تحویل خودرو با تعیین ماه و هفته



تحویل، خسارت تأخیر در تحویل، فهرست متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف کننده، الزامی است.

تبصره ۱- هرگونه تغییر در استانداردهای اجباری پس از عقد قرارداد، چنان چه موجب افزایش هزینه و مشمول قیمت گذاری شود، با تصویب مرجع قیمت گذاری در قیمت فروش لحاظ می شود.

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

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

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

تبصره ۳- در صورت اعلام انصراف مصرف کننده یک ماه پس از عقد قرارداد، سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده (۴) این آیین نامه محاسبه و پرداخت می شود. عرضه کننده موظف است سود انصراف و مبلغ پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف کننده پرداخت نماید. انصراف مصرف کننده قبل از یک ماه از زمان عقد قرارداد مشمول سود انصراف نمی شود.

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

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 ۱- در صورت بروز مشکل در فرآیند رعایت استانداردهای مصوب و تأخیر در تحویل خودرو، مسئولیت جبران خسارات وارده و کسب رضایت مصرف‌کننده بر عهده عرضه‌کننده است.

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

تبصره ۱- عرضه‌کننده موظف است در صورت وجود عیب احتمالی 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 عرضه‌کننده موظف است نسبت به تعویض خودرو و یا اخذ رضایت کتبی مصرف‌کننده اقدام نماید.

تبصره ۲- در صورتی که مصرف‌کننده 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، عرضه‌کننده یا واسطه فروش با نمایندگی مجاز موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف‌کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد.

تبصره ۳- عرضه‌کننده 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 مصرف‌کننده، برابر ماده (۱۷) این آیین‌نامه رفتار نماید.

ماده ۱۰- عرضه‌کننده 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 مصرف‌کننده حداقل به زبان فارسی و تجهیزات اضافی را در زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده ارائه نماید.

ماده ۱۱- عرضه‌کننده 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 نمایندگی های مجاز خود.
- ج - پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به نمایندگی مجاز.
- چ - راهنمای تعمیراتی بخش های مختلف خودرو.
- ح - نظام تأمین و توزیع به موقع کلیه قطعات مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز آنها. خ - نظام تشویق، تنبیه و اعطا و لغو نمایندگی های مجاز خود.
- د - ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی های مجاز خود.
- ذ - اطلاع رسانی شفاف رتبه نمایندگی و حقوق مشتریان در محل پذیرش نمایندگی مجاز.
- ر - نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی های مجاز.
- ز - ساز و کار ردیابی قطعات به ویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی خودرو.
- ژ - نظام رسیدگی به شکایات و تعیین تکلیف موضوع با رعایت ضوابط قانونی ظرف بیست روز.
- س - نظام ارزیابی 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 موتورسیکلت حداقل سه ماه می باشد.

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

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

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 هوا شامل کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن و عمر کارکرد آنها کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو می باشد، توسط وزارت تعیین و ابلاغ خواهد شد.

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

ماده ۱۴- عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره ای مطابق با شرایط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف کننده خودرو در شبکه نمایندگی های مجاز شرکت عرضه کننده خودرو، باعث خروج مجموعه های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر، از شرایط تضمین 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 مصرف‌کننده تأکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد، عرضه‌کننده باید در اولین زمان ممکن، نسبت به اجرای این درخواست، اقدام نماید.

ماده ۱۷- عرضه‌کننده 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 مصرف‌کننده 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 مصرف‌کننده برای رفع عیب تکراری به همان نمایندگی مجاز و یا هر یک 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 عرضه‌کننده 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 عرضه‌کننده به مصرف‌کننده 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 آیین نامه به مقدار دو هزارم (۰/۰۰۲) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

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

ت - موتورسیکلت: به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای موتورسیکلت به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود. تبصره ۱- در صورت عدم توافق طرفین نسبت به مبلغ خسارت توقف خودرو، مراتب با کسب نظر کارشناس رسمی دادگستری انجام می پذیرد.

تبصره ۲- عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود پس از اخذ مدارک 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 خودرو های تحت مسئولیت خود و همچنین سایر خودروهای مشابه وارداتی توسط اشخاص حقیقی و حقوقی فاقد نمایندگی رسمی، مطابق با دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید.

ماده ۲۲- عرضه کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده (۲) این آیین نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحه گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز خود ابلاغ نماید. براساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورت حساب مصرف کننده را به ایشان تسلیم می نماید. تبصره - عرضه کننده موظف است امکان مقایسه صورت حساب صادره با نرخ خدمات را از طریق پایگاه اطلاع رسانی خود فراهم نماید.

ماده ۲۳- عرضه کننده موظف است نمایندگی های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورت حساب به مصرف کننده، خدمات ارائه شده خود را به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و قطعات را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد ضمانت نمایند.

ماده ۲۴- نمایندگی مجاز موظف است چنانچه تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، خودرو عیب دیگری دارد، قبل از تعمیر یا تعویض قطعه، با مصرف کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف کننده، مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبی مستندسازی شود. تبصره - نمایندگی مجاز موظف است در دوره تعهد، داغی قطعات تعویضی را به مصرف کننده تحویل و رسید دریافت نماید.

ماده ۲۵- چنانچه به تشخیص مراجع مذکور در ماده (۳) قانون به علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل انگاری و یا استفاده از قطعات غیر استاندارد توسط عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز، خسارتی متوجه مصرف کننده گردد، عرضه کننده موظف به جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده می باشد.



ماده ۲۶- تعداد نمایندگی‌های مجاز و واحدهای خدمات سیار، بر اساس دستورالعمل ابلاغی وزارت تعیین خواهد شد.

ماده ۲۷- عرضه‌کننده موظف است در شبکه نمایندگی‌های مجاز فروش و خدمات پس از فروش خود صرفاً از ظرفیت واحدهای دارای سطح کیفی قابل قبول، مطابق 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- عرضه‌کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه ای 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 مصرف‌کننده اقدام نماید. تبصره - شرکت عرضه‌کننده موظف است امکان دسترسی شرکت بازرسی به اطلاعات این شبکه را فراهم نماید.

ماده ۲۹- مسؤلیت رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول برعهده عرضه‌کننده می‌باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه‌کننده و مصرف‌کننده، رأساً از طریق سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان‌ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می‌گیرد. چنانچه رضایت مصرف‌کننده تأمین نشود، می‌تواند به هیأت حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون مراجعه کند. هیأت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند. مناط رأی، نظر اکثریت اعضای هیأت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

تبصره ۱- دبیرخانه هیأت حل اختلاف موضوع این ماده و محل تشکیل جلسات آن در محل سازمان صنعت، معدن و تجارت استان‌ها می‌باشد.

تبصره ۲- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان‌ها مکلف است ظرف یک ماه از تاریخ تصویب این آیین‌نامه، هیأت‌های حل اختلاف مربوط را 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 هیأت حل اختلاف رایگان است، اما حق الزحمه کارشناس رسمی که در هیأت حاضر و اظهار نظر می کند باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیأت، توسط شاکی پرداخت شود، در غیر این صورت، هیأت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می نماید.

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

تبصره ۵- سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین نامه مکلف است دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان خودرو را به سازمانهای صنعت، معدن و تجارت استانها 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 ذی ربط آن ایجاد نماید. تبصره - نظارت و ارزیابی ادواری عرضه کننده خودرو، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آنها و ارائه گزارش های ارزیابی به وزارت و عرضه کننده، به عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می باشد. تبصره ۲- عرضه کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی های مجاز فعال و تعلیق شده خود را به همراه سایر مشخصات و همچنین مشخصات مشتریان مراجعه کننده به شبکه خدمات پس از فروش شامل نام مشتری، شماره تماس، نوع خودرو، تاریخ پذیرش و نام نمایندگی مراجعه شده را بصورت دسترسی برخط جهت ارزیابی عملکرد آن، به شرکت بازرسی معرفی نماید.

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

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