



دفتريچه گارانتی كشنده HERON X7



☎ ۰۹۹۲-۶۶۶۶۲۸۱

✉ info@sepehrasa.co

🌐 www.sepehrasa.co

📍 تهران، بزرگراه لشكري، خيابان فلسفي، پلاك ۶

یادداشت

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

برگه مشخصات خودرو حین تحویل	
آدرس : تلفن :	
شماره پلاک :	رنگ اتاق :
شماره موتور :	شماره شناسایی (VIN) :
تاریخ تحویل :	نام و کد نمایندگی :
امضاء و مهر اداره تحویل :	امضاء و مهر تاییدیه آموزش :



یادداشت

ضمن تشکر از حسن انتخاب شما، شرایط و چگونگی استفاده از خدمات گارانتی محصول خریداری شده به شرح ذیل می‌باشد. از آنجایی که انجام سرویس‌های ادواری مطابق با توصیه شرکت سازنده خودرو، نقش بسزایی در بهبود عملکرد و افزایش عمر مفید خودرو دارد، انجام این سرویس‌ها (از جمله تعویض سیالات و فیلترها) مطابق با جدول سرویس‌های ادواری خودرو در شبکه نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش شرکت سپهر آسا دیزل الزامی بوده و عدم انجام آن در موعد مقرر منجر به خروج خودرو از شرایط گارانتی خواهد شد. لذا ضروری است جهت استفاده از گارانتی خودرو، با مراجعه به نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش شرکت سپهر آسا دیزل، نسبت به انجام سرویس‌های مربوطه اقدام نمایید.

تعریف گارانتی (Guaranty)

واژه گارانتی به مجموعه تعهداتی گفته می‌شود که سازنده در قبال وقوع هرگونه ایراد ناشی از کیفیت نامطلوب مواد و یا فرآیند نامناسب ساخت محصول خود، تحت شرایط و زمانی خاص، جهت رفع آن از طریق تعمیر یا تعویض قطعات برعهده می‌گیرد. در این حالت هزینه‌های تحمیل شده برعهده تولیدکننده محصول است. همچنین گارانتی به معنای ضمانت کیفیت و عملکرد یک محصول در یک بازه زمانی معین و با حفظ شرایط نگهداری می‌باشد که نوعی تضمین طراحی، مکانیزم قطعات و مونتاژ به حساب می‌آید. در صورت بروز هرگونه مشکل در این دوره، کلیه ایرادات ناشی از تولید، به رایگان توسط شرکت تولیدکننده محصول برطرف خواهد شد.

شرکت سپهر آسا دیزل بر پایه این تعریف مسئولیت رفع هرگونه ایراد ناشی از کیفیت نامطلوب مواد اولیه، تولید و مونتاژ محصولات را با توجه به شرایط و ضوابط مندرج در این دفترچه و بخشنامه‌های متعاقب برعهده می‌گیرد.

تعریف وارانتی یا خدمات خارج از گارانتی (Warranty)

تمامی خدماتی که در دوره گارانتی به مشتری داده می‌شود در دوره وارانتی نیز وجود دارد و تنها تفاوت آن با گارانتی آن است که در دوره وارانتی هزینه خدمات انجام شده توسط مشتری پرداخت می‌شود و مشتری می‌تواند از فضای تعمیرگاه، ابزار مخصوص، دانش فنی شبکه نمایندگان و قطعات اصلی شرکت سپهر آسا دیزل استفاده نماید.

ماده ۳۰

عرضه‌کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگی‌های مجاز را براساس وظایف تعیین‌شده در قانون و آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی ذی‌ربط آن ایجاد نماید.

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

تبصره ۲- عرضه‌کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی‌های مجاز فعال و تعلیق شده خود را به همراه سایر مشخصات و همچنین مشخصات مشتریان مراجعه‌کننده به شبکه خدمات پس از فروش شامل نام مشتری، شماره تماس، نوع خودرو، تاریخ پذیرش و نام نمایندگی مراجعه شده را به صورت دسترسی برخط جهت ارزیابی عملکرد آن، به شرکت بازرسی معرفی نماید.

ماده ۳۱

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

ماده ۳۲

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

اسحاق جهانگیری، معاون اول رییس‌جمهور، این مصوبه را برای اجرا به وزارت صنعت، معدن و تجارت و سازمان ملی استاندارد ایران ابلاغ کرد.

پیوست ۱

جهت مشاهده لیست عاملیت‌های مجاز خدمات پس از فروش می‌توانید بارکد زیر را اسکن فرمایید.



حدود پوشش گارانتی (Coverage)

تعهدات گارانتی شرکت سپهر آسا دیزل شامل هزینه اجرت تعویض یا تعمیر قطعه، قیمت قطعات تعویضی و هزینه‌های جانبی (برون سپاری) می‌باشد. این تعهدات شامل مواردی است که شرایط برقراری گارانتی را دارا بوده و مورد تایید کارشناسان شرکت قرار گیرند.

دوره گارانتی

دوره گارانتی خودروهای شرکت سپهر آسا دیزل به مدت دو سال از تاریخ تحویل خودرو و یا ۲۰۰,۰۰۰ کیلومتر کارکرد (هرکدام که زودتر فرا برسد) می‌باشد.

گارانتی تعمیرات و قطعات در دوره وارانتی

چنانچه مصرف‌کننده در دوره ضمانت به هر یک از نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش شرکت سپهر آسا دیزل مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات مشمول گارانتی خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی‌مانده از دوره ضمانت خودرو برای نمایندگی مقدور نباشد، نمایندگی موظف است ضمن اعلام کتبی موضوع به مشتری ترتیبی اتخاذ نماید که خودروی مشتری در اولین فرصت تحت شرایط ضمانت رفع نقص گردد.

تعمیرات انجام شده در نمایندگی‌های شرکت سپهر آسا دیزل دارای ۲ ماه و یا ۳,۰۰۰ کیلومتر کارکرد (هرکدام که زودتر فرا برسد) ضمانت می‌باشند و قطعات تعویضی نیز به مدت ۶ ماه یا ۱۰,۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) ضمانت می‌گردد.

تعمیرات انجام شده در نمایندگی‌های شرکت سپهر آسا دیزل دارای ۲ ماه و یا ۳,۰۰۰ کیلومتر کارکرد (هرکدام که زودتر فرا برسد) و قطعات تعویضی نیز به مدت ۶ ماه یا ۱۰,۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) ضمانت می‌گردد.

* در صورت عدم مراجعه محصول جهت انجام سرویس اولیه، پس از ۵,۰۰۰ کیلومتر کارکرد یا چهار هفته پس از تاریخ تحویل، (هرکدام زودتر فرا برسد) محصول از حالت گارانتی خارج می‌گردد.

* در صورت عدم مراجعه جهت انجام سرویس‌های ادواری (طبق جدول ۱) محصول از حالت گارانتی خارج خواهد شد.

ماده ۲۸

عرضه‌کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه‌ای برای واسطه‌ها و نمایندگی‌های مجاز فروش و خدمات پس از فروش شامل محاسبه مدت توقف خودرو، فهرست قطعات و مواد مصرفی و اجرت تعمیرات برای هر خودرو و نیز صورت‌حساب هر مصرف‌کننده اقدام نماید.

تبصره- شرکت عرضه‌کننده موظف است امکان دسترسی شرکت بازرسی به اطلاعات این شبکه را فراهم نماید.

ماده ۲۹

مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول 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 هیئت حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون مراجعه کند. هیئت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند. مناسط رأی، نظر اکثریت اعضای هیئت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

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

تبصره ۲- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان‌ها مکلف است ظرف یک ماه از تاریخ تصویب این آیین‌نامه، هیئت‌های حل اختلاف مربوط را در محل آن سازمان با استفاده از پست‌های سازمانی موجود تشکیل داده و امکانات، نیروی انسانی و محل لازم را در اختیار آن‌ها قرار دهد.

تبصره ۳- ثبت اعتراض و رسیدگی به آن در هیئت حل اختلاف رایگان است، اما حق‌الزحمه کارشناس رسمی که در هیئت حاضر و اظهار نظر می‌کند باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیئت، توسط شاکی پرداخت شود، در غیر این صورت، هیئت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می‌نماید.

تبصره ۴- کلیه نهادها و سازمان‌هایی که مصرف‌کنندگان جهت طرح شکایت به آن‌ها مراجعه می‌نمایند موظفند شکایت مصرف‌کننده را به وزارت ارسال نمایند.

تبصره ۵- سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان ظرف ۱ ماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه مکلف است دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان خودرو را به سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان‌ها اعلام نماید.

کیلومتر کارکرد	زمان کارکرد	کیلومتر کارکرد	زمان کارکرد
۱۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از سرویس اولیه	۱۱۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی
۲۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی	۱۲۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی
۳۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی	۱۳۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی
۴۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی	۱۴۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی
۵۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی	۱۵۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی
۶۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی	۱۶۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی
۷۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی	۱۷۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی
۸۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی	۱۸۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی
۹۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی	۱۹۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی
۱۰۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی	۲۰۰ هزار کیلومتر	حداکثر ۲ ماه پس از مراجعه قبلی

جدول ۱- سرویس‌های ادواری

نکات مهم در مورد گارانتی

- * چنانچه ایراد به وجود آمده بر اثر ضربه خارجی یا تصادف، سهل‌انگاری راننده و عدم توجه به چراغ‌های هشداردهنده، استفاده از قطعات غیر اصلی به‌ویژه فیلترها، دستکاری کیلومتر کارکرد، تعمیر توسط افراد غیر مجاز خارج از شبکه خدمات، تغییر در باک‌سوخت و استفاده از روغن‌های تایید نشده از سوی شرکت سپهر آسا دیزل ایجاد شده باشد، مشمول گارانتی نمی‌گردد.
- * هزینه اعزام نیروی امداد در زمان گارانتی به خارج از مرزهای کشور به عهده مالک می‌باشد و این مورد مشمول گارانتی نمی‌شود.
- * چنانچه ایراد به علت ایجاد هرگونه تغییر در سیستم‌ها، کاربری محصول یا بر اثر عدم استفاده صحیح از آن باشد، محصول مشمول گارانتی نمی‌گردد.
- * گارانتی رنگ ۱۸ ماه، گارانتی لاستیک معادل با دوره ضمانت خودرو، مطابق با دستورالعمل شرکت سازنده لاستیک بوده و همچنین ضمانت رادیو پخش برعهده شرکت سپهر آسا دیزل می‌باشد.
- * کلیه تنظیمات، ریگلاژها و تست‌های کامپیوتری پس از سرویس اولیه شامل گارانتی نمی‌شوند.

ماده ۲۳

عرضه‌کننده موظف است نمایندگی‌های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورت‌حساب به مصرف‌کننده، 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 مصرف‌کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف‌کننده، مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبی مستند سازی شود. تبصره- نمایندگی مجاز موظف است در دوره تعهد، داغی قطعات تعویضی را به مصرف‌کننده تحویل و رسید دریافت نماید.

ماده ۲۵

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

ماده ۲۶

تعداد نمایندگی‌های مجاز و واحدهای خدمات سیار، براساس 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.

- * مواد و قطعات مصرفی از قبیل روغن، مایع خنک‌کننده، فیلتر، لامپ، ضد یخ، گاز کولر، سرسیم و ... در صورت داشتن ایراد ذاتی و نظایر آن تا سرویس اولیه (۴ هفته یا ۵,۰۰۰ کیلومتر) مشمول گارانتی بوده و پس از آن مشمول گارانتی نمی‌باشند.
- * قطعات استهلاکی از قبیل **لنت ترمز، تیغه برف پاک‌کن، تسمه‌ها، لامپ‌ها** و شکستگی شیشه (پس از بررسی توسط کارشناس فنی نمایندگی) تا ۱۰,۰۰۰ کیلومتر، و **صفحه کلاچ و باطری** نصف مدت زمان دوره ضمانت خودرو مشمول گارانتی می‌باشند.
- * قطعات، مواد مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در دوره تضمین مشمول خدمات گارانتی می‌باشند.
- * **خدمات ارائه شده** در شبکه خدمات پس از فروش با رعایت شرایط بالا، به مدت ۲ ماه یا ۳,۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) و **قطعات** به مدت ۶ ماه یا ۱۰,۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) مشمول گارانتی می‌باشند.
- * **کاتالیست کانورتور یا سیستم ادبلو** (در صورت عدم دستکاری سیستم و استفاده از ادبلوی مورد تایید شرکت به مدت ۱۸ ماه یا ۳۰,۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) مشمول گارانتی خواهد بود.

« **بازدیدهای ادواری خودرو در شبکه نمایندگی‌های مجاز شرکت سپهر آسادیزل مطابق آخرین فرم‌ها و تغییرات اعمال شده توسط شرکت سپهر آسادیزل می‌بایست انجام شود.**

موارد خارج از تعهدات گارانتی

- * قطعاتی که علت نقص آن‌ها به دلیل چیزی غیر از ایراد کیفی، نقص ساخت یا جنس آن‌ها باشد، مانند استفاده نا صحیح، تصادف و ... مشمول گارانتی نخواهد شد.
- * استفاده از قطعاتی که از نمایندگی‌های مجاز تهیه نشده باشند و مورد تایید شرکت سپهر آسادیزل نباشند.
- * استفاده از آپشن‌های غیر شرکتی که مورد تایید شرکت سپهر آسادیزل نبوده و مغایر با وضعیت استاندارد و طراحی خودرو باشند منجر به ابطال گارانتی قسمت مربوطه اصلی و همچنین قسمت‌های مرتبط با آن آپشن غیر مجاز می‌گردد. (مانند استفاده از رینگ‌ها و لاستیک‌های متفرقه با سایزهای متفرقه که با سایز چرخ و لاستیک استاندارد خودرو مغایر باشد، سیستم‌های پخش و مولتی‌مدیای متفرقه، دزدگیر، سیستم‌های روشنایی متفرقه مانند چراغ‌های زنون، طراحی نور داخلی و خارجی، سیم کشی‌های متفرقه و GPS).

- * صدمات ناشی از شرایط جوی مانند طوفان، تگرگ، صاعقه، سیل، غرق یا رد شدن از رودخانه یا چاله بزرگ آب و ...
- * اعمال هرگونه جریان الکتریکی خارجی به خودرو (باتری به باتری، جوشکاری شاسی و ...)
- * نفوذ آب به داخل قطعات الکترونیکی به علت شستشوی محافظه موتور و یا داخل اتاق خودرو.
- * هرگونه نقص ناشی از تصادفات و استفاده ناصحیح از محصول.
- * ایجاد هرگونه تغییرات نرم‌افزاری مانند تغییرات در کامپیوترهای کنترل‌کننده موتور، گیربکس، مکانیکی، برقی، هیدرولیکی، پنوماتیکی، تغییرات طراحی و بدنه مانند حذف یا جایگزینی برخی قطعات با قطعات دیگر و... در خودرو به منظور تقویت (Power Booster) یا شخصی‌سازی آن (Customization) منجر به ابطال گارانتی بخش‌های مربوطه می‌گردد.
- * صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیر پاشی شده، نم‌ریزی شده و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ و شن با خودرو.
- * صدمات وارده به قسمت‌هایی از رنگ خودرو (پریدگی یا لب‌پریدگی رنگ، خراش و ...) به دلیل سنگ‌خوردگی در جاده.
- * چنانچه محرز گردد که در کشنده از سوخت نامناسب استفاده گردیده است (سوختی که دارای ناخالصی، آلودگی، آب و ... باشد) گارانتی قسمت‌های مربوطه مانند موتور، سیستم سوخت رسانی و سایر قسمت‌های ذیربط به‌صورت مشروط تلقی می‌گردند و بدیهی است که هزینه رفع عیب خودرو برعهده مشتری می‌باشد.
- * در صورت خواب خودرو بیش از یک هفته به منظور جلوگیری از دشوارژ باتری خودرو می‌بایست حداقل هفته‌ای یک بار به مدت ۱۵ تا ۲۰ دقیقه روشن گردد تا شارژ باتری توسط دینام انجام گردد، لذا بدیهی است که چنانچه محرز گردد باتری خودرویی به علت خواب طولانی مدت دچار مرگ یا دشوارژ شده است، هزینه تعویض یا احیای آن **برعهده مشتری می‌باشد.**
- * در صورتی که تایر خودرو در شرایط رانندگی نامناسب از قبیل پارک طولانی مدت خودرو، وارد آمدن ضربه شدید به تایر، عدم تنظیم باد مناسب، برخورد یا مالیدگی لاستیک به شیء تیز و سخت، تردد در مسیرهای سنگلاخ و صعب‌العبور و نقض سایر موارد الزامی از سوی تولیدکننده لاستیک و ... استفاده گردد، تعویض آن تحت پوشش گارانتی قرار نخواهد گرفت.

ماده ۱۹

عرضه‌کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش، ساز و کار پرداخت هزینه خسارات وارده به مصرف‌کننده شامل موارد اشاره شده در قانون و این آیین‌نامه را راه‌اندازی و اجرا نماید. عملکرد این نظام باید به گونه‌ای باشد که مصرف‌کننده را از میزان و چگونگی دریافت هزینه‌ها و خسارت خودروی خود مطلع نماید.

ماده ۲۰

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

تبصره- عرضه‌کننده موظف است در دوره تضمین، هزینه‌های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیرقابل تعمیر به نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز را به استثنای موارد تصادفی که ناشی از عیوب سایر قطعات و مجموعه‌های خودرو نباشد، تقبل نماید.

ماده ۲۱

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

ماده ۲۲

عرضه‌کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده (۲) این آیین‌نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحت‌گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه‌کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ نماید. براساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورت‌حساب مصرف‌کننده را به ایشان تسلیم می‌نماید.

تبصره - عرضه‌کننده موظف است امکان مقایسه صورت‌حساب صادره با نرخ خدمات را از طریق پایگاه اطلاع رسانی خود فراهم نماید.

- * خرابی‌های ناشی از سهل‌انگاری راننده و یا عدم توجه به چراغ‌های هشداردهنده روی صفحه آمپر، دستکاری افراد غیر متخصص و خارج از شبکه نمایندگان شرکت سپهر آسا دیزل، استفاده از قطعات و لوازم غیر اصلی و مواد مصرفی متفرقه، نصب قطعات اضافی و عدم کسب مجوز از شرکت سپهر آسا دیزل، عدم استفاده از ادب‌لوی استاندارد و مورد تأیید شرکت سپهر آسا دیزل.
- * هرگونه ایراد بر اثر تصادف، سرقت، آتش سوزی، انفجار، صاعقه، واژگون شدن یا حوادث طبیعی اعم از سیل، زلزله، تگرگ، طوفان و ... اتومبیل دچار عیب و نقص شود.
- * دستکاری سیستم کیلومتر شمار به طوری که تشخیص مسافت واقعی طی شده ممکن نباشد (دستکاری یا کم کردن کیلومتر خودرو).
- * انجام تعمیرات خودرو در تعمیرگاه‌های غیر مجاز یا مکان‌هایی غیر از نمایندگی‌های مجاز شرکت سپهر آسا دیزل که مورد تأیید شرکت نمی‌باشند.
- * ادامه رانندگی در زمان رویت خطا و آلارم در سیستم‌های خودرو (اعم از موتور، گیربکس، ریتارد و ...) و عدم توجه به تناژ بار استاندارد.

توصیه‌ها و نکات مهم

- * قبل از هر رانندگی طولانی مدت سطح روغن و دیگر مایعات خودرو را حتماً بازدید نمایید. همچنین بازدیدهای روزانه، هفتگی و ماهیانه را براساس جداول درج شده در دفترچه راهنمای خودرو به طور منظم انجام دهید.
- * به منظور آموزش کامل سیستم‌ها و اصول کاربری خودرو، راننده موظف به شرکت در کلاس‌های آموزشی قبل از تحویل خودرو می‌باشد و همواره راننده‌ی آموزش دیده از خودرو استفاده نماید.
- * در صورت توقف طولانی مدت خودرو، هر ۶ ماه یک بار مایعات و فیلترهای مصرفی خودرو را براساس استاندارد سرویس‌های ادواری در نمایندگی‌های مجاز شرکت سپهر آسا دیزل تعویض نمایید تا از بروز مشکلات و خسارت‌های فنی برای موتور، گیربکس و ... جلوگیری گردد.
- * همیشه به چراغ‌های هشداردهنده، علائم هشدار پشته آمپر یا صفحه کیلومترشمار خودرو توجه نمایید و در صورت مشاهده هر کدام از آن‌ها سریعاً با یکی از نمایندگی‌های مجاز شرکت سپهر آسا دیزل یا دفتر مرکزی خدمات پس از فروش تماس حاصل نمایید تا از راهنمایی‌های فنی و یا ارجاع به واحد امداد رسانی برخوردار گردید.

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 آلاینده‌ی 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 (۱۵/۰۰) 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 آیین‌نامه به مقدار دو هزارم (۲/۰۰) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

پ- خودروی سنگین (مینی‌بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده): به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار یک هزارم (۱/۰۰) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

ت- موتورسیکلت: به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار یک هزارم (۱/۰۰) بهای موتورسیکلت به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

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

تبصره ۲- عرضه‌کننده 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 مصرف‌کننده برای هر روز توقف خودرو مازاد بر یک ماه، عرضه‌کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم (۲۰/۰۰) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.

* کلیه مسئولیت‌های عدم انجام سرویس‌های ادواری خودرو مطابق با مفاد مندرج در دفترچه راهنمای خودرو در شبکه نمایندگی‌های شرکت سپهر آسا دیزل بر عهده مشتری یا مالک حقیقی یا حقوقی خودرو می‌باشد.

* کشنده به هیچ عنوان نباید بکسل گردد مگر مطابق با روش استاندارد اعلامی از سوی شرکت مادر و در صورت نیاز به حمل خودرو توصیه می‌گردد از کفی خودروبر استفاده گردد * از پذیرش خودروهایی که حامل بار باشند به طور معمول خودداری می‌گردد، مگر در مواقع اضطراری با نظر کارشناس فنی نمایندگی، همچنین مسئولیت بار برعهده مشتری می‌باشد.

* پذیرش خودروها با تانکر سوخت در تمامی حالات ممنوع می‌باشد.

امداد جاده

خدمات امداد جاده شرکت سپهر آسا دیزل به صورت شبانه‌روزی (۲۴ ساعته و ۷ روز هفته) پشتیبان شما می‌باشد. در صورت بروز اشکال در خودرو، شما می‌توانید از طریق تماس تلفنی با مرکز امداد شرکت سپهر آسا دیزل ارتباط برقرار کرده و در خصوص ایراد به وجود آمده راهنمایی‌های لازم را دریافت نمایید. همچنین در صورتی که خودرو به هر دلیلی (فنی یا ایمنی) قادر به حرکت نباشد، مرکز امداد جاده اقدام به هماهنگی با نمایندگی‌ها و اعزام خودروی امداد می‌نماید.

تماس با مرکز امداد

جهت ارتباط با مرکز امداد جاده با شماره تلفن ۰۹۹۲۶۶۶۶۲۸۱ تماس حاصل فرمایید (لطفاً از شماره مذکور فقط در مواقع امداد استفاده نمایید). قبل از تماس، شماره شاسی خودرو را آماده نمایید. تماس با مرکز ارتباط با مشتری پیامک/تلفن: ۰۹۹۲۶۶۶۶۲۸۱

محاسبه هزینه و صدور صورت حساب

هزینه ایاب و ذهاب، اجرت تعمیرات و هزینه قطعات در صورتی که تعمیرات انجام شده تحت پوشش گارانتی قرار گیرد (مطابق شرایط ارائه خدمات گارانتی) برعهده شرکت سپهر آسا دیزل و در غیر این صورت برعهده مشتری می‌باشد.

پس از اتمام خدمات، صورت حساب امداد جاده توسط امدادگر به شما ارائه خواهد شد، خواهشمند است موارد مندرج در آن را بررسی و در صورت تایید امضا فرمایید.

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

ماده ۱۴

عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره‌ای مطابق با شرایط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف‌کننده خودرو در شبکه نمایندگی‌های مجاز شرکت عرضه‌کننده خودرو، باعث خروج مجموعه‌های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر، از شرایط تضمین می‌گردد.

ماده ۱۵

مدت زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تأمین قطعات، ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو، توسط عرضه‌کننده می‌باشد.

ماده ۱۶

عرضه‌کننده موظف است نسبت به راه‌اندازی سامانه‌ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف‌کننده به نمایندگی‌های 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 هریک از نمایندگی‌های مجاز دیگر برای بار دوم و یا بیشتر، زمان توقف خودرو از بدو

قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو

ماده ۱

اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کار برده می‌شوند :

۱. خودرو : هر نوع وسیله نقلیه موتوری تولید داخل یا خارج برای استفاده در معابر عمومی برای حمل سرنشین و بار با ظرفیت مجاز.
۲. عرضه‌کننده : 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 عرضه‌کننده نسبت به فروش خودرو اقدام نماید.
۴. نمایندگی مجاز : هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده عهده‌دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.
۵. مصرف‌کننده : هر شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد.
۶. بهای خودرو : مبلغی است که در قرارداد واگذاری و یا در برگه فروش توسط عرضه‌کننده قید گردیده است.

ماده ۲

- عرضه‌کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت خودرو و مطابقت آن با ضمانت ارائه‌شده به مصرف‌کننده می‌باشد.
- تبصره ۱- دوره تضمین نمی‌تواند کمتر از یک سال از زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده یا کارکردی برابر با ۳۰,۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر به پایان برسد) باشد.
- تبصره ۲- دوره تعهد یا دوره تامین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ده سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف‌کننده می‌باشد.

ماده ۳

عرضه‌کننده در طول مدت ضمانت مکلف به رفع هر نوع نقص یا عیب ناشی از طراحی، مونتاژ، تولید یا حمل است که در خودرو وجود داشته یا در نتیجه استفاده معمول از خودرو بروز نموده یا با مفاد ضمانت‌نامه و مشخصات اعلام شده به مصرف‌کننده مغایر بوده و یا مانع استفاده مطلوب از خودرو و یا نافی ایمنی آن باشد و یا موجب کاهش ارزش معاملاتی خودرو شود.

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

ر- نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی‌های مجاز.

ز- ساز و کار ردیابی قطعات به ویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی خودرو.

ژ- نظام رسیدگی به شکایات و تعیین تکلیف موضوع با رعایت ضوابط قانونی ظرف بیست روز.

س- نظام ارائه خدمات سیار و طرح‌های امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود.

ماده ۱۲

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

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

تبصره ۲- ضمانت رنگ برای خودروهای سبک حداقل سه سال، برای خودروهای سنگین حداقل هجده ماه و برای موتورسیکلت حداقل ۳ ماه می‌باشد.

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

تبصره ۴- تعمیر یا تعویض قطعات خودرو، ناشی از خسارت حاصل از حادثه یا تصادف که به علت عیب‌فنی خودرو نباشد، مشمول ضمانت نمی‌گردد.

ماده ۱۳

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

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

هزینه رفع نقص یا عیب خودرو در طول مدت ضمانت و جبران کلیه خسارات وارده به مصرف‌کننده و اشخاص ثالث، اعم از خسارات مالی و جانی و هزینه‌های درمان ناشی از نقص یا عیب (که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد) هزینه‌های حمل خودرو به تعمیرگاه، تامین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهل و هشت ساعت باشد) برعهده عرضه‌کننده می‌باشد.

تبصره ۱- تعهدات عرضه‌کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفاء می‌شود. عرضه‌کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا نمایندگی‌های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تامین آموزش‌های لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمی‌تواند مصرف‌کننده را به مراجعه به نمایندگی معینی اجبار نماید. تبصره ۲- در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیئت حل اختلاف مربوطه، متشکل از نماینده عرضه‌کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رای لازم با اکثریت آراء صادر خواهد شد. در صورت اعتراض هر یک از طرفین به کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رای لازم با اکثریت آراء صادر خواهد شد. در صورت اعتراض هریک 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 یکبار تعمیر برطرف نشده باشد یا خودرو بیش از ۳۰ روز به دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند، عرضه‌کننده مکلف است حسب درخواست مصرف‌کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق، بهای آن را به مصرف‌کننده مسترد دارد. تبصره ۱- در صورت بروز اختلاف بین طرفین، حل و فصل آن از طریق هیئت حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) این قانون می‌باشد.

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

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 هرشرایطی در مدت زمان باقی‌مانده 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 تشکیل‌دهنده، بهای خودرو شامل بهای خالص خودرو، شماره‌گذاری، 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 مصرف‌کننده.
- پ- بازرسی قبل از تحویل خودرو.
- ت- حمل مناسب خودرو از محل عرضه‌کننده تا نمایندگی مجاز.
- ث- نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه‌کننده و نمایندگی‌های مجاز خود.
- ج- پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه‌ریزی تعمیرات و تریخیص خودرو به نمایندگی مجاز.
- چ- راهنمای تعمیراتی بخش‌های مختلف خودرو.
- ح- نظام تأمین و توزیع به موقع کلیه قطعات مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز آن‌ها.
- خ- نظام تشویق، تنبیه و اعطا و لغو نمایندگی‌های مجاز خود.
- د- ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی‌های مجاز خود.

ماده ۷

عرضه‌کننده موظف است در قرارداد پیش‌فروش، سود مشارکت وجوه دریافتی را از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل مندرج در قرارداد پرداخت نماید.

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

تبصره ۲- در صورتی که مصرف‌کننده پس از ابلاغ دعوت‌نامه کتبی عرضه‌کننده، ظرف پانزده روز کاری نسبت به تصفیه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه‌کننده می‌تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف‌کننده را به موعد دیگری که نحوه تعیین آن در قرارداد مشخص شده، موکول نماید.

تبصره ۳- در صورت اعلام انصراف مصرف‌کننده یک ماه پس از عقد قرارداد، سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده (۴) این آیین‌نامه محاسبه و پرداخت می‌شود.

عرضه‌کننده موظف است سود انصراف و مبلغ پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف‌کننده پرداخت نماید. انصراف مصرف‌کننده قبل از یک ماه از زمان عقد قرارداد مشمول سود انصراف نمی‌شود.

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

ماده ۸

عرضه‌کننده موظف است هرگونه تغییر در شرایط عرضه را نسبت به شرایط مندرج در قرارداد به استثنای الزامات قانونی، رضایت کتبی مصرف‌کننده در الحاقیه قرارداد منعقد، قبل از ارسال دعوت‌نامه 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 مصرف‌کننده برعهده 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

ماده ۵

عرضه‌کننده، واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظف اند هر بار که خودروی موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره‌ای قرار می‌گیرد، پس از اتمام کار، به صورت مکتوب کلیه عیب‌ها و نقص‌های اعلامی از سوی مصرف‌کننده، اقدام‌های انجام شده و قطعات تعمیر یا تعویض شده را در صورت وضعیت ذکر نموده و آن را تسلیم مصرف‌کننده نماید. تبصره- استفاده از قطعات غیر استاندارد یا تایید نشده توسط عرضه‌کننده و نمایندگی‌های مجاز تعمیر ممنوع می‌باشد.

ماده ۶

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

ماده ۷

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

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

ماده ۸

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

ماده ۹

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

سفارشی در تعداد محدود	مشارکت در تولید	پیش فروش		تحويل فوری	قیمت
		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	
داخلی ۳ ماه وارداتی ۴ ماه	۳ سال	۱۲ ماه	۹ ماه	۳۰ روز	
-	حداقل سود سه ساله سپرده نظام بانکی	حداقل سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده برابر مقررات نظام بانکی در مدت قرارداد	-	
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 یک ساله نظام بانکی	
۳٪ ماهانه	سود مشارکت به علاوه ۱٪ ماهانه	سود مشارکت به علاوه ۱٪ ماهانه	سود مشارکت به علاوه ۱٪ ماهانه	۲/۵٪ ماهانه	
در صورت ناکسیر بیش از دوماه در تحويل خودرو	در صورت عدم امکان تحويل خودرو موضوع قرارداد خودرو جلیگین ژمیل خودروهای تولیدی به انتخاب مشتری و شرایط مفاد قرارداد تحويل ندهد. این موضوع شامل خودروهای ژولتی نمی‌شود.	-	-	*نداشتن تعهدات معوق	

- در کلیه روش‌ها، اطمینان از تامین CKD/CBU و شماره گذاری توسط عرضه کننده الزامی است.
- در کلیه روش‌ها، امکان پرداخت وجه ثمن خودرو به صورت اقساطی میسر می‌باشد.
- در صورت استفاده از تسهیلات بانک‌ها، موسسات اعتباری و شرکت‌های لیزینگ، رعایت قوانین مرتبط با آن و حصول اطمینان عرضه کننده از تامین و پرداخت تسهیلات توسط بانک‌ها، موسسات اعتباری و شرکت‌های لیزینگ به متقاضی، پیش از انعقاد قرارداد و دریافت وجه، الزامی است.
*تعهدات معوق: در فروش‌های فوری، تعهداتی است که طبق قرارداد سررسید شده ولی خودرو تحويل نگردیده است.

جدول ۳- ضوابط و روش‌های مختلف فروش

ماده ۱۰

آیین‌نامه اجرایی این قانون (به‌ویژه در مورد ملاک‌های ایجاد نمایندگی مجاز تعمیر در سطح کشور به ازای تعداد خودروهای عرضه شده) ظرف ۳ ماه از تاریخ تصویب توسط وزارت صنعت، معدن و تجارت تهیه شده و به تصویب هیئت وزیران می‌رسد.

ماده ۱۱

وزارت صنعت، معدن و تجارت مکلف به نظارت بر اجرای این قانون در راستای حفظ حقوق مصرف‌کنندگان و اعلام گزارش ادواری ۶ ماهه به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی است.

آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو

ماده ۱۰

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

ماده ۲

در این آیین‌نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

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

ب- وزارت: وزارت صنعت، معدن و تجارت.

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

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

ث- واسطه خدمات فروش و پس از فروش: اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده، صرفاً یا توأماً عهده‌دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق نمایندگی‌های مجاز می‌باشند. واسطه مذکور می‌تواند به عنوان بخشی از مجموعه عرضه‌کننده یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت عرضه‌کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

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، کفپوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف‌کننده، الزامی است. تبصره- هرگونه تغییر در استانداردهای اجباری پس از عقد قرارداد، چنانچه موجب افزایش هزینه و مشمول قیمت‌گذاری شود، با تصویب مرجع قیمت‌گذاری در قیمت فروش لحاظ می‌شود.

ج- نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده عهده‌دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.

چ- شیوه ارائه خدمات پس از فروش خودرو: بر اساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) درخصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آن و همچنین رده‌بندی و پایش عملکرد آن‌ها می‌باشد.

ح- دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو: دستورالعملی که به منظور تعیین شیوه مربوط به امور خدمات فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی 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 کارخانه‌ای، 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 اعلام‌شده از سوی عرضه‌کننده به ویژه در مورد تعداد سرنشین و مقدار بار.

س- کتابچه راهنمای مصرف‌کننده: کتابچه‌ای 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، کفپوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی

خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره‌ای، 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، نمایندگی‌های 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 صورت حساب 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 به 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 ضد یخ و مایع شیشه‌شوی)، فیلترها (نظیر فیلتر بنزین، هوا و روغن) و سایر

سایر قطعات و موادی که فهرست کامل آن توسط وزارت تهیه و ابلاغ خواهد شد.

ک- استانداردها و مقررات ابلاغی: کلیه معیارها و مشخصات ناظر بر تولید، ایمنی، کیفیت، آلاینده‌گی زیست محیطی، فروش و خدمات پس از فروش خودرو که از سوی وزارت، سازمان ملی استاندارد ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و وزارت نفت ابلاغ و رعایت آن‌ها از سوی عرضه‌کننده الزامی است.

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

ماده ۳

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

تبصره- عرضه‌کننده موظف است حداقل دو روز کاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را اطلاع رسانی 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 ۳ تهیه و در پایگاه اطلاع رسانی و نمایندگی‌های مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد.

تبصره ۱- حداکثر مبلغ قابل دریافت در قراردادهای پیش فروش معادل ۵۰٪ 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.