



HERON

دفترچه گارانتی مصرف کننده

Warranty Manual





دفترچه گارانتی محصولات شرکت سپهر آسا دیزل

- نوبت چاپ: اول
- تعداد صفحات: ۳۹
- تنظیم کننده:
- واحد خدمات پس از فروش شرکت سپهر آسا دیزل
- آدرس تعمیرگاه مرکزی مشهد:
- جاده قدیم مشهد، نیشابور، جاده ده غیبی، جنب پرسی گاز.
- تلفن امداد جاده : ۰۹۹۲-۶۶۶۶۲۸۱

 www.sepehrasa.co  info@sepehrasa.co  ۰۲۱-۹۱۳۰۲۸۸۸

شماره مدرک : DO-AS-۲۵
شماره بازنگری : ۰۲
تاریخ آخرین بازنگری : ۱۴۰۴/۰۳/۲۰

SEPEHR ASA

فهرست مطالب

۱	مشخصات کشنده و مالک _ جدول ۱
۲	تعاریف و مفاهیم
۴	موارد ضمانت خودرو _ جدول ۳
۵	نکات مهم در مورد گارانتی
۶	موارد خارج از تعهدات گارانتی
۱۰	امداد جاده
۱۱	سرویس اولیه
۱۴	خدمات و تعمیرات انجام شده
۱۹	قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو (خدمات پس از فروش)
۳۹	لیست عاملیتهای مجاز خدمات پس از فروش _ پیوست ۱



مشخصات محصول عرضه شده	
نوع:	رنگ:
مدل:	شماره پلاک:
شماره شاسی:	شماره موتور:
نوع کاربری:	
تاریخ تحویل و مهر و امضای اداره تحویل:	

مشخصات مالک	
مالک اول	مالک دوم
نام و نام خانوادگی:	نام و نام خانوادگی:
کد ملی:	کد ملی:
شماره تماس:	شماره تماس:
نوع کاربری:	نوع کاربری:
آدرس مالک اول:	
آدرس مالک دوم:	

گواهی می‌نمایم خودرو حاضر بدون هیچ نقصی از نظر کارکرد و سلامت بدنه تحویل اینجانب گردید و در تاریخ به مدت ساعت در کلاس آموزشی شرکت سپهر آسا دیزل شرکت نموده‌ام.

مهر و امضاء اداره تحویل: امضاء و اثر انگشت خریدار: مهر و امضاء واحد آموزش:



ضمن تشکر از حسن انتخاب شما، شرایط و چگونگی استفاده از خدمات گارانتی محصول خریداری شده به شرح زیر اعلام می‌گردد. از آنجا 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 است و عدم انجام این سرویس‌ها در موعد مقرر، منجر به ابطال گارانتی خواهد شد. لذا ضروری است جهت بهره‌مندی از گارانتی خودرو، با مراجعه به نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش شرکت سپهر آسا دیزل، نسبت به انجام سرویس‌های مربوطه اقدام فرمایید.

تعریف گارانتی

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، بر عهده تولید کننده 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 مکانیزم مونتاژ به حساب می‌آید. در صورت بروز هرگونه مشکل در عملکرد یا ایرادات ناشی از تولید، تحت شرایط و زمان خاص 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 بر عهده می‌گیرد.



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.

حدود پوشش گارانتی

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

تعریف واراننتی یا خدمات خارج از گارانتی

تمامی خدماتی که در دوره گارانتی، به مشتری داده می‌شود در دوره واراننتی نیز وجود دارد و تنها تفاوت آن با گارانتی آن است که در دوره واراننتی 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.

گارانتی تعمیر و قطعات در دوره واراننتی

چنانچه مصرف‌کننده در دوره واراننتی به یکی از نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش شرکت سپهر آسا دیزل مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات مشمول گارانتی خودرو، تحت هر شرایطی، در مدت‌زمان باقی‌مانده از دوره ضمانت برای نمایندگی امکان‌پذیر نباشد، نمایندگی موظف است ضمن اعلام کتبی موضوع به مشتری، ترتیبی اتخاذ نماید که خودروی وی در اولین فرصت و مطابق شرایط ضمانت، تعمیر و 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 که زودتر فرا برسد) ضمانت می‌گردد.

در صورت عدم مراجعه محصول جهت انجام سرویس اولیه، پس از ۵,۰۰۰ کیلومتر کارکرد یا ۴ هفته بعد از تاریخ تحویل (هرکدام زودتر فرا برسد) محصول از گارانتی خارج می‌گردد.
در صورت عدم مراجعه جهت انجام سرویس‌های ادواری محصول از گارانتی خارج خواهد شد.

ردیف	موارد ضمانت		زمان تضمین کارکرد (ماه / کیلومتر)
۱	ضمانت خودرو		۲ سال / ۲۰۰ هزار کیلومتر
۲	ضمانت رنگ خودرو		۱۸ ماه
۳	ضمانت قطعات		۶ ماه / ۱۰ هزار کیلومتر
۴	ضمانت خدمات		۲ ماه / ۳ هزار کیلومتر
۵	ضمانت لاستیک		۲ سال / ۲۰۰ هزار کیلومتر
۶	سیستم پخش صوت		۲ سال / ۲۰۰ هزار کیلومتر
۷	تنظیم محور و جلوبندی		۳۰ هزار کیلومتر
۸	باتری	صفحه کلاچ	۱ سال / ۱۰۰ هزار کیلومتر
۹	کاتالیست کانورتر	سیستم ادبلو	۱۸ ماه / ۳۰ هزار کیلومتر
۱۰	لنت ترمز	لامپ ها	تسمه ها
		برف پاک کن	۱۰ هزار کیلومتر



نکات مهم در مورد گارانتی

چنانچه ایراد ایجاد شده در خودرو ناشی از عواملی مانند ضربه خارجی یا تصادف، سهل‌انگاری راننده و بی‌توجهی به چراغ‌های هشداردهنده، استفاده از قطعات غیر اصلی به‌ویژه فیلترها، دست‌کاری کیلومتر کارکرد، تعمیر توسط افراد غیرمجاز خارج از شبکه خدمات، تغییر در باک سوخت یا استفاده از روغن‌های تأیید نشده از سوی شرکت سپهر آسا دیزل باشد، ایراد مذکور مشمول گارانتی نخواهد بود.

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.

کلیه تنظیمات، کالیبره‌ها، ریگلاژها و تست‌های کامپیوتری پس از سرویس اولیه شامل گارانتی نمی‌شوند. مواد و قطعات مصرفی از قبیل روغن، مایع خنک‌کننده، فیلترها، لامپ، ضدیخ، گاز کولر، سرسیم و موارد مشابه، تنها در صورت وجود ایراد ذاتی و نظایر آن، تا زمان انجام سرویس اولیه (معادل ۴ هفته یا ۵,۰۰۰ کیلومتر، هرکدام زودتر حاصل شود) تحت پوشش گارانتی قرار خواهد گرفت.

قطعات و مواد مصرفی که بر اثر عیوب کیفی یا مونتاژی دچار خرابی شوند، در دوره گارانتی مشمول خدمات گارانتی خواهند بود.

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



موارد خارج از تعهدات گارانتی

قطعاتی که نقص آن‌ها ناشی از عواملی غیر از ایراد کیفی، نقص در ساخت یا مشکل در جنس قطعه باشد (مانند استفاده ناصحیح، تصادف و موارد مشابه)، مشمول گارانتی نخواهند بود.

استفاده از قطعاتی که از نمایندگی‌های مجاز تهیه نشده باشند و مورد تایید شرکت سپهر آسا دیزل نباشند. استفاده از آپشن‌های غیر شرکتی که مورد تایید شرکت سپهر آسا دیزل 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 مولتی مدیای 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 محفظه موتور و یا داخل اتاق خودرو.

هرگونه نقص ناشی از تصادفات و استفاده ناصحیح از محصول.

ایجاد هر گونه تغییرات نرم افزاری مانند تغییرات در کامپیوترهای کنترل کننده 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، نمک‌ریزی 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 سنگ خوردگی 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 به صورت مشروط تلقی می‌گردند و بدیهی است که هزینه رفع عیب خودرو بر عهده مشتری می‌باشد. در صورت خواب خودرو بیش از یک هفته به منظور جلوگیری از دشارژ 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 دشارژ 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 ساییدگی لاستیک به شیئی تیز و سخت، تردد در مسیرهای سنگلاخ و صعب‌العبور و نقض سایر موارد الزامی از سوی تولید کننده لاستیک و ... استفاده گردد، تعویض آن تحت پوشش گارانتی قرار نخواهد گرفت.

خرابی‌های ناشی از سهل‌انگاری راننده و یا عدم توجه به چراغ‌های هشدار دهنده 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 ادبلیوی استاندارد و مورد تأیید شرکت سپهر آسا دیزل.



هر گونه 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، ریتاردر 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 حتما بازدید نمایید. همچنین بازدیدهای روزانه، هفتگی و ماهیانه را بر اساس 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. در صورت عدم انجام موارد ذکر شده، هزینه‌های خسارت به عهده مالک خواهد بود.



همیشه به چراغ‌های هشدار دهنده، علائم هشدار پشت آمپر یا صفحه کیلومتر شمار 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. خودرو 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 خودرو بر 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.



خدمات امداد جاده شرکت سپهر آسا دیزل به صورت شبانه روزی (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 ۰۹۹۲-۶۶۶۶۲۸۱ 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: ۰۹۹۲-۶۶۶۶۲۸۱

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) بر عهده شرکت سپهر آسا دیزل و در غیر این صورت بر عهده 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 تأیید امضا فرمایید.

سرویس اولیه - عاملیت

مالک خودرو موظف است سرویس اولیه را با لحاظ شدن شرایط ذیل به یکی از عاملیت های مجاز خدمات پس از فروش شرکت سپهر آسا دیزل مراجعه نماید:

کشنده: ۴ هفته پس از تاریخ تحویل مندرج در این دفترچه و یا پیمودن ۵۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرارسد)
کامیونت: ۴ هفته پس از تاریخ تحویل مندرج در این دفترچه و یا پیمودن ۲۵۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرارسد)

توجه

با اختلاف ۱۰۰۰ کیلومتر از سررسید پیمایش در سرویس های ادواری به یکی از عاملیت های سراسر کشور مراجعه نمایند.

هزینه سرویس اولیه رایگان و هزینه قطعات مصرفی به عهده مالک می باشد.

جزئیات و مشخصات شاسی

جزئیات و مشخصات شاسی		
شماره شاسی:	نوع کاربری:	تاریخ تحویل:
نام عاملیت:	شماره پلاک:	نام مالک:
کیلومتر تحویلی خودرو:	شماره پذیرش:	تاریخ مراجعه:
مهر و امضای عاملیت:		

نسخه اول: اولین عاملیت خدمات پس از فروش که مراجعه می شود. (جدا شود و به دستور کار الحاق گردد)

نسخه اول: اولین عاملیت خدمات پس از فروش که مراجعه می شود. (جدا شود و به دستور کار الحاق گردد)

* عاملیت محترم:

بعد از انجام سرویس اولیه، در صفحه (۱۵) دفترچه گارانتی ثبت و مهور به مهر عاملیت نمایید. با تشکر

سرویس اولیه - مالک

مالک خودرو موظف است سرویس اولیه را با لحاظ شدن شرایط ذیل به یکی از عاملیت های مجاز خدمات پس از فروش شرکت سپهر آسا دیزل مراجعه نماید:

کشنده: ۴ هفته پس از تاریخ تحویل مندرج در این دفترچه و یا پیمودن ۵۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرارسد)
کامیونت: ۴ هفته پس از تاریخ تحویل مندرج در این دفترچه و یا پیمودن ۲۵۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرارسد)

توجه

با اختلاف ۱۰۰۰ کیلومتر از سررسید پیمایش در سرویس های ادواری به یکی از عاملیت های سراسر کشور مراجعه نمایند.

جزئیات و مشخصات شاسی

جزئیات و مشخصات شاسی		
شماره شاسی:	نوع کاربری:	تاریخ تحویل:
نام عاملیت:	شماره پلاک:	نام مالک:
کیلومتر تحویلی خودرو:	شماره پذیرش:	تاریخ مراجعه:
مهر و امضای عاملیت:		

* مالک محترم:

بعد از انجام سرویس اولیه، در صفحه (۱۵) دفترچه گارانتی ثبت و مهوور به مهر عاملیت نمایید. با تشکر

نسخه دوم مالک: (لطفا جدا نشود)

نسخه دوم مالک: (لطفا جدا نشود)



سرویس اولیه - گارانتی

مالک خودرو موظف است سرویس اولیه را با لحاظ شدن شرایط ذیل به یکی از عاملیت های مجاز خدمات پس از فروش شرکت سپهر آسا دیزل مراجعه نماید:

کشنده: ۴ هفته پس از تاریخ تحویل مندرج در این دفترچه و یا پیمودن ۵۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرارسد)
کامیونت: ۴ هفته پس از تاریخ تحویل مندرج در این دفترچه و یا پیمودن ۲۵۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرارسد)

توجه

با اختلاف ۱۰۰۰ کیلومتر از سررسید پیمایش در سرویس های ادواری به یکی از عاملیت های سراسر کشور مراجعه نمایند.

هزینه سرویس اولیه رایگان و هزینه قطعات مصرفی به عهده مالک می باشد.

جزئیات و مشخصات شاسی

جزئیات و مشخصات شاسی		
شماره شاسی:	نوع کاربری:	تاریخ تحویل:
نام عاملیت:	شماره پلاک:	نام مالک:
کیلومتر تحویلی خودرو:	شماره پذیرش:	تاریخ مراجعه:
مهر و امضای عاملیت:		

* بعد از انجام سرویس اولیه، در صفحه (۱۵) دفترچه گارانتی ثبت و مهور به مهر عاملیت نمایید. با تشکر

نسخه سوم: واحد گارانتی (جدا شود و برای واحد گارانتی تهران ارسال شود)

نسخه سوم: واحد گارانتی (جدا شود و برای واحد گارانتی تهران ارسال شود)



تاریخ:	شماره پذیرش:
کیلومتر:	عاملیت:
خدمات انجام شده:	

تاریخ:	شماره پذیرش:
کیلومتر:	عاملیت:
خدمات انجام شده:	

تاریخ:	شماره پذیرش:
کیلومتر:	عاملیت:
خدمات انجام شده:	



تاریخ:	شماره پذیرش:
کیلومتر:	عاملیت:
خدمات انجام شده:	

تاریخ:	شماره پذیرش:
کیلومتر:	عاملیت:
خدمات انجام شده:	

تاریخ:	شماره پذیرش:
کیلومتر:	عاملیت:
خدمات انجام شده:	



تاریخ:	شماره پذیرش:
کیلومتر:	عاملیت:
خدمات انجام شده:	

تاریخ:	شماره پذیرش:
کیلومتر:	عاملیت:
خدمات انجام شده:	

تاریخ:	شماره پذیرش:
کیلومتر:	عاملیت:
خدمات انجام شده:	



تاریخ:	شماره پذیرش:
کیلومتر:	عاملیت:
خدمات انجام شده:	

تاریخ:	شماره پذیرش:
کیلومتر:	عاملیت:
خدمات انجام شده:	

تاریخ:	شماره پذیرش:
کیلومتر:	عاملیت:
خدمات انجام شده:	



تاریخ:	شماره پذیرش:
کیلومتر:	عاملیت:
خدمات انجام شده:	

تاریخ:	شماره پذیرش:
کیلومتر:	عاملیت:
خدمات انجام شده:	

تاریخ:	شماره پذیرش:
کیلومتر:	عاملیت:
خدمات انجام شده:	



قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

ماده ۱

اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کار برده می‌شوند:

خودرو: هر نوع وسیله نقلیه موتوری تولید داخل یا خارج برای استفاده در معابر عمومی برای حمل سرنشین و بار با ظرفیت مجاز.

عرضه کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش مبادرت به فروش خودروهای تولیدی و وارداتی خود می‌کند.

واسطه فروش: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده نسبت به فروش خودرو اقدام نماید. 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.

مصرف کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد. بهای خودرو: مبلغی است که در قرارداد واگذاری و یا در برگه فروش توسط عرضه کننده قید گردیده است.

ماده ۲

عرضه کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت خودرو و مطابقت آن با ضمانت ارائه شده به مصرف کننده می‌باشد.

تبصره ۱ - دوره تضمین نمی‌تواند کمتر از یک سال از زمان تحویل خودرو به مصرف کننده یا کارکردی برابر با ۳۰,۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر به پایان برسد) باشد.



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

هزینه رفع نقص یا عیب خودرو در طول مدت ضمانت و جبران کلیه خسارات وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث، اعم از خسارات مالی و جانی و هزینه‌های درمان ناشی از نقص یا عیب (که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد) هزینه‌های حمل خودرو به تعمیرگاه، تأمین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از ۴۸ ساعت باشد) بر عهده عرضه کننده می‌باشد.

تبصره ۱ - تعهدات عرضه کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفاء می‌شود. عرضه کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا نمایندگی‌های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تأمین 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 عرضه کننده خودرو کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی



انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رای لازم با اکثریت آراء صادر خواهد شد. در صورت اعتراض هر یک از طرفین به کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رای لازم با اکثریت آراء صادر خواهد شد. در صورت اعتراض هر یک از طرفین به رای صادره، خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود. دادگاه صالحه باید خارج از نوبت و حداکثر ظرف دو ماه انشاء رای نماید.

ماده ۴

چنانچه نقص یا عیب قطعات ایمنی خودرو در طول دوره ضمانت پس از سه بار تعمیر همچنان باقی باشد یا در صورتی که نقص یا عیب قطعاتی که موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد و با یک بار تعمیر برطرف نشده باشد یا خودرو بیش از ۳۰ 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 هیئت 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 موظف اند هر بار که خودروی موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره ای قرار می گیرد، پس از اتمام کار به صورت مکتوب کلیه عیب ها 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 ضمانت نامه 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

هر گونه عیب و نقص و خسارات جانی و سیستم های مالی وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم های 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 ضمانت نامه قید نموده و در زمان تحویل خودرو، به نحو مقتضی موضوع این قانون را به طور صریح و روشن به مصرف کننده اعلام نمایند.

ماده ۱۰

آئین نامه اجرائی این قانون (به ویژه 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 مصرف کنندگان و اعلام گزارش ادواری ۶ ماهه به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی است.

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

ماده ۱

ضوابط مندرج در این آیین نامه شامل تمام عرضه کنندگان، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری، مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، ون، وانت، کامیونت، کامیون، کشنده، تریلر و انواع موتور سیکلت ساخت داخل کشور با خارج می‌باشد.



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 تولید ساخت داخل کشور با 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 کار کرد 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 ارائه خدمات پس از فروش خودرو: بر اساس 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 - دستور العمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو: دستور العملی که به منظور تعیین شیوه مربوط به امور خدمات فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی‌های آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آن‌ها توسط وزارت تهیه و ابلاغ می‌شود.

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

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 می‌شود.

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

ر - خدمات فنی استاندارد: خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانه ای، ملی، بین المللی یا سایر استانداردها و دستور العمل‌های تخصصی رسمی باشد.

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

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



س - کتابچه راهنمای مصرف کننده: 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 بخش، 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 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 براساس نظر کارشناس رسمی دادگستری در رشته مرتبط تعیین می‌شود.

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

ط - نرخ خدمات و قطعات: نظر به صنفی بودن فعالیت نمایندگی‌های مجاز، واسطه خدمات پس از فروش و خدمات سیار، اجرت با 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 مصرف کننده، از وی دریافت می‌شود.

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



ع- عیب: زیاده، نقیصه و با تغییر حالتی که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا، خدمت با 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 ضدیخ و مایع شیشه شوی)، فیلترها (نظیر فیلتر بنزین، هوا و روغن) و سایر قطعات و موادی که فهرست کاملاً توسط وزارت تهیه و ابلاغ خواهد شد.

ک- استانداردها و مقررات ابلاغی: کلیه معیارها و مشخصات ناظر بر تولید، ایمنی، کیفیت، آلاینده‌گی زیست‌محیطی، 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 عرضه کننده الزامی است.

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



تبصره ۲ - در صورتی که مصرف کننده در دوره تضمین به نمایندگی مجاز مراجعه نمایند و رفع کامل عیوب خودرو تحت هرشرایطی 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 نمایند.

ماده ۱۱

عرضه کننده موظف است نسبت به تهیه نظامات و دستورالعمل‌های زیر و نظارت بر حسن اجرای آن، در چارچوب دستور العمل 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 عرضه‌کننده تا نمایندگی مجاز.

ث - نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه‌کننده و نمایندگی‌های مجاز خود.

ج - پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به نمایندگی مجاز.

چ - راهنمای تعمیراتی بخش‌های مختلف خودرو.

ح - نظام تامین و توزیع به موقع کلیه قطعات مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز آن‌ها.



- خ - نظام تشویق، تنبیه و اعطا و لغو نمایندگی‌های مجاز خود.
- د - ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی‌های مجاز خود.
- ذ - اطلاع رسانی شفاف رتبه نمایندگی و حقوق مشتریان در محل پذیرش نمایندگی مجاز.
- ر - نظام نظر سنجی 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 ۲۰ 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 مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهل هزار (۴۰,۰۰۰) کیلومتر هر کدام 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 (۲۰۰,۰۰۰) کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتور سیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده، حداقل یک سال می‌باشد. تبصره ۱ - عرضه کننده می‌تواند 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 ۳ سال، برای خودروهای سنگین حداقل هجده ماه و برای موتور سیکلت حداقل ۳ ماه می‌باشد.

تبصره ۳ - عرضه کننده 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 آلایندگی 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.

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



ماده ۱۴

عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره‌ای مطابق با شرایط مندرج در کتاچه راهنمای مصرف کننده خودرو در شبکه نمایندگی‌های مجاز شرکت عرضه کننده 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 عرضه کننده می‌باشد.

ماده ۱۶

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

ماده ۱۷

عرضه کننده موظف است چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد و بیش از دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات تأیید شده به طول انجامد، به تأمین خودرو مشابه جایگزین در طول مدت تعمیرات و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت حق توقف خودرو به شرح مفاد این 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



روز کاری و یا زمان استاندارد تعمیرات تأیید 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 یا نمایندگی مجاز آن، آغاز و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم، آمادگی تحویل خودرو به مصرف کننده را اعلام نماید، پایان می‌باید. در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوط اضافه می‌شود. تبصره ۲ - در صورت مراجعه مصرف کننده برای رفع عیب تکراری به همان نمایندگی مجاز و یا هریک از نمایندگی‌های مجاز دیگر برای بار دوم و با 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 با آلاینده‌گی بیش از حد مجاز هوا گردد، خدمات مربوط مشمول ضوابط این ماده بوده و برعهده عرضه کننده خودرو می‌باشد.

ماده ۱۸

ضوابط پرداخت خسارت توقف خودرو به استثنای خسارات ناشی از موارد حادثه و تصادف به شرح زیر است:
الف - خودروی سواری: از زمان تحویل خودرو به نمایندگی مجاز به ازای هر روز توقف مازاد، به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰/۰۰۱۵٪) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می‌شود.



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

پ - خودروی سنگین (مینی‌بوس، میدل‌باس، 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 می‌شود.

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

تبصره ۲ - عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود پس از اخذ مدارک مثبت در مورد احراز مالکیت خودرو، نسبت به پرداخت خسارت توقف خودرو در کمتر از ۱۵ 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 هزارم (۰/۰۰۰۲) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.



ماده ۱۹

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

ماده ۲۰

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

تبصره - عرضه کننده موظف است در دوره تضمین، هزینه های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیر قابل 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 دستور العمل 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 صحه‌گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ نماید. براساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش صورت حساب مصرف کننده را به ایشان تسلیم می‌نماید.

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 نمایندگی‌های 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 مستند سازی 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 نمایندگی های مجاز و واحدهای خدمات سیار، بر اساس دستور العمل ابلاغی وزارت تعیین خواهد شد.

ماده ۲۷

عرضه کننده موظف است در شبکه نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پس از فروش خود صرفاً از ظرفیت واحدهای دارای سطح کیفی قابل قبول، مطابق با ضوابط استاندارد ملی شیوه ارائه خدمات پس از فروش (استاندارد شماره ۱۹۱۱۷) و دستور العمل 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 صورت حساب 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، 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. منطاً رأی، نظر اکثریت اعضای هیئت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

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

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

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

تبصره ۴. کلیه نهادها و سازمان‌هایی که مصرف کنندگان جهت طرح شکایت به آن‌ها مراجعه می‌نمایند موظفند شکایت مصرف کننده را به وزارت ارسال نمایند.

تبصره ۵. سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان ظرف ۱ ماه پس از ابلاغ این آیین نامه مکلف است دستور العمل 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 نمایندگی‌های مجاز را بر اساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین نامه و دستورالعمل‌های اجرایی ذی ربط آن ایجاد نماید.

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

تبصره ۲- عرضه کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی‌های مجاز فعال و تعلیق شده خود را به همراه سایر مشخصات و همچنین مشخصات مشتریان مراجعه کننده به شبکه خدمات پس از فروش شامل نام مشتری، شماره تماس، نوع خودرو، تاریخ پذیرش و نام نمایندگی مراجعه شده را 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

تصمیم نامه شماره ۴۳۶۷۸/۴۴۱۳۳ مورخ ۱۳۸۹/۰۲/۲۹ لغو می‌شود.

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



پیوست ۱

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





☎ ۰۲۱-۹۱۳۰۲۸۸۸

✉ info@sepehrasa.co

🌐 www.sepehrasa.co

📍 شرکت سپهرآسا دیزل، تهران، بزرگراه شهید لشگری، خیابان شهید فلسفی، پلاک ۶
