
بسم الله الرحمن الرحيم

راهنمای شرایط خدمات پس از فروش محصولات شرکت آریا اورست ماشین
به همراه قانون و آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

مشخصات دفترچه

نام کتابچه: دفترچه ضمانت خودرو

مرحله ویرایش: ۰

تهیه و تنظیم: واحد فنی و مهندسی خدمات پس از فروش

تاریخ آخرین ویرایش:آبان ماه ۱۴۰۳

خریدار محترم

این دفترچه برای آگاهی شما از نحوه نگهداری خودرو، ضوابط استفاده از خدمات گارانتی و سرویس های ادواری مرتبط، تهیه گردیده است.

این شرکت همواره در تلاش است تا از طریق بهبود کیفیت محصولات عرضه شده به بازار ، ضمن رعایت کلیه استانداردهای تولیدی ، زیست محیطی و ملی، با ارائه خدمات برتر، به کسب حداکثری رضایت مشتریان خود نایل گردد.

راهنمای حاضر، به منظوراطلاع هر چه بیشتر شما از شرایط و ضوابط خدمات گارانتی ، مفاد حقوق مشتریان و لیست و مشخصات نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش در سراسر کشور، تهیه و تدوین گردیده است.

اکیدا به شما مشتری ارجمند توصیه میگردد، نسبت به مطالعه دقیق شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش که در این راهنما به تفصیل بدان پرداخته شده است، اهتمام ورزیده و نکات مندرج در آن را رعایت فرمایید، که یقینا، موجب افزایش اطمینان شما از کیفیت محصول و خدمات ارائه شده در شبکه نمایندگی های مجاز شرکت آریا اورست ماشین و بهره مندی مطلوب تر از خدمات مزبور خواهد شد.

شرکت آریا اورست ماشین همواره سلامتی و سربلندی شما را از خداوند منان خواهان است.

فهرست

تغییر مالکیت خودرو ۱
تعاریف ۲
پذیرش در نمایندگی ۴
خدمات امداد سیار ۵
شرایط و ضوابط گارانتی و وارانتی ۶
موارد خارج از پوشش گارانتی ۱۱
سایر شرایط مرتبط با گارانتی و مراقبت های خاص ۱۵
موارد ابطال گارانتی ۲۰
سایر ضوابط ۲۱
بازدید روزانه ۲۲
آچارکشی سرویس اولیه ۲۴
قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو ۲۵
آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو ۳۱
کارت ضمانت شرکت آریا اورست ماشین ۵۳
ثبت سرویس‌های دوره‌ای ۵۴
ثبت سوابق تعمیرات ۶۵
یادداشت ۶۷

تغییر مالکیت خودرو

مالک محترم در هنگام فروش خودرو حتما این دفترچه را تحویل مالک جدید دهید.

انتقال اول (مشخصات مالک اول)	
نام و نام خانوادگی:	تاریخ تغییر مالکیت:
شماره تماس:	کاربری:
امضاء	امضاء مالک دوم

انتقال دوم (مشخصات مالک دوم)	
نام و نام خانوادگی:	تاریخ تغییر مالکیت:
شماره تماس:	کاربری:
امضاء	امضاء مالک سوم

تعاریف

۱- اولین خریدار

اولین شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو از طرف شرکت آریا اورست ماشین به ایشان تحویل می گردد.

۲- دوره تضمین (گارانتی)

مدت زمان یا میزان کارکرد خودرو، از زمان تحویل به اولین خریدار، که طی آن شرکت آریا اورست ماشین، متعهد به ارائه خدمات تضمین (گارانتی) به مشتری می باشد. شروع محاسبه این دوره، تاریخی است که خودرو به اولین خریدار، تحویل گردیده است.

۳- خدمات دوره تضمین (گارانتی)

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

۴- دوره تعهد (وارانتی)

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

۵- خدمات دوره تعهد (وارانتی)

مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات و پشتیبانی خدمات که در دوره تعهد و در قبال دریافت هزینه قطعات و اجرت مربوطه، مطابق با شرایط مندرج در این کتابچه بر عهده شرکت آریا اورست ماشین می باشد.

۶- قطعات و مواد مصرفی

قطعات مصرفی به قطعاتی اطلاق میشوند که عمر آنها نسبت به سایر قطعات خودرو محدودتر بوده و به صورت عادی پس از گذشت مدتی محدود یا مقدار کارکردی خاص، مستهلک شده و میبایست تعویض شوند.

۷- استفاده مطلوب از خودرو

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

۸- عیب ذاتی

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

پذیرش در نمایندگی مجاز

شبکه نمایندگی های مجاز شرکت آریا اورست ماشین ، مسئولیت ارائه خدمات گارانتی و وارانتی به مشتریان را به عهده دارد.

اکیداً توصیه می گردد به منظور اطمینان بیشتر و بهره گیری از انواع خدمات استاندارد، برای دریافت هرگونه خدمات تعمیراتی در دوره گارانتی و پس از آن و همچنین برای انجام سرویس های اولیه و ادواری خودروی خود، بدلایل ویژگی های ذیل، صرفا به نمایندگی های مجاز این شرکت مراجعه فرمایید:

- وجود نیروی انسانی ماهر و آموزش دیده
- ابزار و تجهیزات استاندارد تعمیرگاهی مطابق با فنآوری روز دنیا
- تجهیزات ویژه عیب یابی و به روز شده
- وجود قطعات و لوازم یدکی با کیفیت و مطابق با استانداردهای شرکت آریا اورست ماشین

کلیه نمایندگان مجاز خدمات پس از فروش، متعهد به ارائه خدمات مناسب در سریع ترین زمان ممکن، به دارندگان محصولات شرکت آریا اورست ماشین می باشند.

چنانچه نمایندگی از ارائه خدمات امتناع ورزید و یا شما از خدمات ارائه شده ناراضی هستید، از کارشناس پذیرش نمایندگی توضیح بخواهید. در صورتیکه توضیحات کارشناس فنی نمایندگی، رضایت بخش نبود، به کارشناس امور مشتریان و یا مدیریت نمایندگی مراجعه نمایید. در نهایت در صورت نارضایتی از عملکرد نمایندگی، با شماره تلفن ۰۳۴۳۷۷۱ ، مرکز ارتباط با مشتریان شرکت آریا اورست ماشین، تماس حاصل فرمایید.

توجه:جهت اطلاع از آخرین لیست نمایندگان مجاز خدمات پس از فروش شرکت آریا اورست ماشین می توانید با شماره تلفن۰۳۴۳۷۷۱ تماس حاصل فرمائید.

خدمات امداد سیار

در صورتیکه خودرو شما به علت نقص فنی یا سانحه متوقف گردد و ادامه حرکت آن، احتمال بروز سانحه یا زیان برای خودرو، راننده و سرنشینان را در پی داشته باشد، در هر زمان از شبانه روز و در هر نقطه از کشور که امکان دسترسی با خودرو امدادی، از طریق راه های تعریف شده در وزارت راه و شهرسازی، میسر باشد، ناوگان امدادی جهت رفع ایراد یا هماهنگی جهت حمل خودرو، به محل توقف خودرو اعزام خواهد شد.

نکته: امداد رسانی فقط در داخل کشور امکان پذیر می باشد و در خارج از مرزهای کشور، صرفا راهنمایی تلفنی میسر خواهد بود.

بعد از برقراری تماس مشتری با مرکز تماس، کارشناسان این مرکز، در ابتدا جهت رفع عیب خودرو، راهنمایی های فنی لازم را انجام خواهند داد، تا حتی الامکان خودروی متوقف، راه اندازی گردد ولی چنانچه خودرو، قادر به حرکت ایمن نباشد، امدادگر جهت رفع عیب، به محل اعزام می گردد.

چنانچه به هر دلیل راه اندازی خودرویی که تحت پوشش دوره ضمانت است، در محل میسر نگردید، هزینه انتقال خودرو به نزدیکترین نمایندگی مجـاز ، در تعهد این شرکت میباشد.

شما می توانید بعد از اخذ تایید از مرکز تماس این شرکت، به شماره تلفن ۰۳۴۳۷۷۱ ، و حمل خودرو به نمایندگی ،در قبال ارائه اصل فاکتور حمل خودرو ، مبلغ پرداخت شده را مطابق ضوابط ، از شرکت آریا اورست ماشین، دریافت فرمایید.

توجه: در زمان درخواست امداد، شرکت آریا اورست ماشین تعهدی در قبال هزینه هایی مانند: عوارض جاده ای، بیمه، خسارت بار، هزینه پارکینگ، جابه جایی و حمل بار و... ندارد.

شرایط و ضوابط گارانتی و وارانتی



توجه

از آنجایی که انجام سرویس هاي ادواري مطابق با توصیه شرکت سازنده خودرو، نقش بسزایی در بهبود عملکرد خودرو و افزایش عمر مفید آن دارد، لذا انجام این سرویس ها ،مطابق با جدول سرویس هاي ادواري خودرو (مندرج در کتابچه راهنماي مشتري) در شبکه نمایندگی هاي مجاز خدمات پس از فروش شرکت آریا اورست ماشین الزامی بوده و عدم انجام آن در موعد مقرر، منجر به خروج خودرو (مجموعه هاي مرتبط) از شرایط گارانتی خواهد شد.

لذا ضروري است جهت استفاده از گارانتی خودرو، با مراجعه به نمایندگی هاي مجاز خدمات پس از فروش شرکت آریا اورست ماشین، نسبت به انجام سرویس هاي مربوطه (با حداکثر اختلاف ۱۰۰۰ کیلومتر از سررسید پیمایش، در جدول سرویس هاي ادواري، مشروط به رعایت زمان اشاره شده در آن جدول) اقدام فرمایید.

- دوره ضمانت خودروهای سنگین اعم از کشنده و انواع کامیون و کامیونت دو سال از تاریخ تحویل یا ۲۰۰ هزار کیلومتر (هر کدام که زودتر به پایان رسد) می باشد.

- گارانتی رنگ خودروهای سنگین ۱۸ ماه از تاریخ تحویل به اولین خریدار می باشد.

- دوره تعهد شرکت(وارانتی) برای ارائه خدمات پس از فروش به کلیه خودروها تا ۱۰ سال پس از تاریخ فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو توسط شرکت آریا اورست ماشین خواهد بود.

- چنانچه هر قسمت از خودرو در طی مدت گارانتی به دلیل نقص در تولید یا مواد، دچار مشکل شود، مطابق شرایط مندرج در این کتابچه، توسط نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش شرکت آریا اورست ماشین به صورت رایگان تعمیر، تعویض یا تنظیم می شود. (به جز قطعات مصرفی و استهلاکی)

- درصورتی که در دوره تضمین به نمایندگی مجاز مراجعه نموده و رفع کامل عیوب خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوره تضمین برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، نمایندگی مجاز موظف است، که خودروی شما را در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین، رفع عیب نماید.

- خدمات دوره تضمین شامل قطعات و مواد مصرفی خودرو نمی باشد، لیکن خرابی این قطعات بدلیل عیوب ناشی از مشکلات کیفی و مونتاژی در هر یک از مجموعه های خودرو، مشمول گارانتی خواهد بود.

- فهرست قطعات و مواد مصرفی که مدت زمان گارانتی آنها به دلیل عمر کارکرد، کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو است؛ به شرح جدول ذیل می باشد:

نام قطعات		زمان تضمین کارکرد
صفحه کلاچ	باتری	۱۲ ماه یا ۱۰۰،۰۰۰ کیلومتر
لنت ترمز	لامپ‌ها	۱۰،۰۰۰ کیلومتر از تحویل خودرو
تیغه برف پاک‌کن	تسمه‌ها	
کاتالیست کانورتور		۱۸ ماه یا ۳۰،۰۰۰ کیلومتر از تحویل خودرو
تایرها		دوسال (۲۴ ماه) یا ۲۰۰،۰۰۰ کیلومتر
روغن ها نظیر روغن موتور،گیربکس، ترمز و هیدرولیک		گارانتی ندارد
مایعات نظیر ضدیخ، مایع شیشه شور		
فیلترهای سوخت، هوا، روغن، اتاق و نظایر آن		

• انجام سرویس اولیه در محدوده کیلومتر قید شده در دفترچه راهنمای خودرو ، به شرطی که بیش از ۲۵۰۰ کیلومتر یا دو ماه، از زمان تحویل خودرو به اولین خریدار نگذشته باشد، یکی از شرایط مهم گارانتی خودرو بوده که در صورت عدم انجام آن، خودرو از گارانتی خارج خواهد شد.

• مشتری موظف است جهت اطلاع از ریز فعالیت های مربوط به سرویس های ادواری، بازدید های روزانه ، بهره برداری و نگهداری مطلوب خودرو، به کتابچه راهنمای استفاده از خودرو مراجعه نماید.

• قطعات مصرفی (مانند: روغن ها، فیلترها، روان کارها، گریس و...) جزء تعهدات دوره ضمانت نبوده و به عهده خریدار می باشد.

• خودروی خریداری شده پس ازسرویس اولیه، بایستی هر ۱۰ هزار کیلومتر به نمایندگی های مجاز مراجعه کرده و مطابق چک لیست، سرویس دوره ای خود را انجام دهد. لازم به ذکر است که عدم انجام سرویس اولیه و هر کدام از سرویس های ادواری، موجب ابطال گارانتی خودرو می شود.

• جهت بهره مندی از مزایای خدمات در دوره تضمین، استفاده و بکارگیری خودرو، مطابق کتابچه های راهنما و آموزش های ارائه شده از سوی شرکت آریا اورست ماشین، الزامی است.

• شرکت آریا اورست ماشین از طریق نمایندگی مجاز، خود را مکلف می داند تا ضمن تسلیم صورتحساب به مشتری، خدمات ارائه شده به خودروی شما را به مدت دو ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد و قطعات (به غیر از قطعات مصرفی) را به مدت شش ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر هرکدام زودتر فرا برسد ضمانت نماید و در دوره تعهد در قبال اخذ رسید، قطعات تعویضی را به مشتری تحویل نماید.

• اگر خودرو کم کار یا به اصطلاح خوابیده باشد (کمتر از ۱۰هزار کیلومتر)، راننده موظف هست روانکارها ،مایعات مصرفی و فیلترها را

طبق مدت زمان اعلامی در جدول سرویس و نگهداری کتابچه راهنمای کاربر تعویض نماید.

- چنانچه راننده محترم خودرو، عیب یا نقصی را در قطعات ایمنی خودرو مشاهده نمود، موظف است ضمن متوقف نمـودن خودرو، نسبت به برقراری تماس با مرکز تماس این شرکت، به شرحی که در این راهنما آمـده است، اقدام نماید. بدیهی است که شرکت آریا اورست ماشین، مسئول خساراتی که به واسطه عدم توجه راننده به مفاد این بند، به خودرو یا سرنشینان آن یا اشخاص ثالث (اعم از مالی و جانی) وارد می آید، نخواهد بود.
- در دوره تضمین، هزینه های بارگیری و حمل خودرو در راه مانده و غیر قابل تعمیر به نزدیکترین نماینـدگی شـرکت آریا اورست ماشین، مشمول گارانتی میباشد. این هزینه ها برای خودروهای تصادفی که منشاء آن عیوب قطعات و مجموعه ها نباشد، مشمول گارانتی نخواهد بود.
- چنانچه در دوره ضمانت، نیاز به تعویض قطعات باشد، حتما باید از قطعات مورد تائید شرکت استفاده شود.
- روغن و قطعات مصرفی باید مورد تائید شرکت باشند و از نمایندگی مجاز این شرکت تهیه گردند.
- در زمان توقف خودرو جهت تعمیرات، شرکت آریا اورست ماشین، تعهدی در قبال هزینه هایی مانند: عوارض جاده ای، بیمه، خسارت بار،هزینه پارکینگ و... ندارد.

موارد خارج از پوشش گارانتی

- آسیب های وارده به دلیل اعمال نیروهای بیش از حد، مانند عدم رعایت ظرفیت های مجاز کاری و بارگذاری غیر استاندارد وسیله نقلیه
- آسیب بر اثر رانندگی غیر اصولی و استفاده از خودرو در محیط های بسیار آلوده (نظیر شنزار،ریگزار و محیط های با گرد و غبار بسیار زیاد) که منجر به مسدود شدن رادیاتورها و مسیر هوای ورودی به موتور شده و کاربر به نظافت خودرو بی توجه باشد
- عیوب مرتبط با استفاده نامناسب از خودرو، غفلت یا خطای راننده (همچون عبور خودرو از مسیری که آب با ارتفاع نامتعارف در آن وجود دارد و آب می تواند با ورود به موتور منجر به آسیب گردد) یا بهره برداری غیر معمول نظیر استفاده در مسابقات رانندگی (حتی کوتاه مدت) یا وجود خاک اضافی در محفظه فیلتر که ناشی از عدم انجام منظم سرویس های ادواری و یا تمیز کردن(باد گرفتن) فیلتر در بازه زمانی مشخص باشد که منجر به خرابی پره های توربوشارژ (در اثر برخورد ذرات خاک یا اجسام خارجی)گردد
- آسیب های وارده بر اثر نگهداری نامناسب نظیر بی توجهی به سطح روانکارها و مایعات.
- آسیب هایی که بر اثر رانندگی و کاربری بدون مهارت بوجود آید نظیر استفاده نادرست از خفه کن
- آسیب هایی که بر اثر کثیف بودن یا کیفیت سوخت و یا مسدود بودن خطوط سوخت رسانی به وجود آید مانند زنگ زدگی و وجود مواد زائد، داخل پمپ انژکتور و باک و همچنین استفاده از هرگونه مواد افزودنی به سوخت همچون ضدیخ گازوییل و مواردی از این قبیل .
- آسیب هایی که بر اثر استفاده از فیلتر های غیر اصلی بوجود آید .
- آسیب هایی که در اثر بی توجهی راننده به عیب ایجاد شده در خودرو (مانند: روشن شدن چراغ های هشدار، داغ کردن موتور و دیفرانسیل، خروج دود غیر عادی، صدای غیر عادی، درجه حرارت بالاتر از حد نرمال، فشار نامناسب روغن و....) و ادامه رانندگی ایجاد شود.
- آسیب هایی که در اثر نفوذ آب به داخل مدار های الکتریکی خودرو به علت شستشوی موتور ایجاد شده باشد.

- ضرر و زیان وارده به شخص ثالث در اثر خرابی خودرو
- تعویض قطعات و مجموعه های خودروی تصادفی . لازم به ذکر است در صورت بازسازی خودرو در خارج از شبکه نمایندگی ها و تعمیرات غیر اصولی، تمام یا بخش هایی از خودرو که آسیب دیده و اصلاح گردیده است، بنا به نظر کارشناسان شرکت آریا اورست ماشین از گارانتی خارج می گردد
- آسیب هایی که به تشخیص شرکت در اثر بی توجهی مالک به موارد نگهداری و سرویس های دوره ای ذکر شده در دفترچه راهنمای کاربر ایجاد شده باشد
- صدمات ناشی از هر نوع حمل و نقل‌غیر اصولی خودرو
- هر گونه دستکاری و تغییرات در کیلومتر و یا تاخوگراف وسیله نقلیه (مانند:تغییر در سرعت مجاز، تغییر در کیلومتر شمار و...)
- اعمال بار بیش از حد به هر یک از قطعات خودرو (شامل تحمیل دور بالا به موتور به مدت طولانی، استارت زدن بیش از حد و...)
- تعمیرات و یا سرویس دوره ای انجام شده در خارج از شبکه نمایندگی های خدمات پس از فروش شرکت آریا اورست ماشین
- کلیه قطعات تزئینات داخلی، اعم از روکش صندلی و فرمان، زه های کرومی و استیل و قطعات دکوراتیو، لاستیک های دور درب ها و شیشه ها ، کاورها، آفتابگیر،پرده ها، آینه ها، سطح دکمه تجهیزات برقی، خرابی و زدگی قطعات آبکاری شده و رنگ شده، پوسیدگی قطعات پلاستیکی، لوازم داخلی وکل تودوزی داخل خودرو تحت شرایط عادی یا در اثر نور آفتاب
- خسارات مستقیم یا اتفاقی، مانند هزینه های سوخت، آژانس ،هتل ،تلفن، سفر، بارگیری نامناسب، ضرر شخصی یا تجاری و خساراتی که درنتیجهٔ عدم امکان استفاده از خودرو پیش آید
- ایرادات حاصل از هرگونه دستکاری ، تغییرات و یا نصب قطعات بدون مجوز یا تایید کتبی مراجع ذیصلاح و مورد تایید

آریا اورست ماشین ، تحت عناوینی از جمله تقویت موتور ، اسپرت کردن ، حذف قطعات و جایگزین نمودن قطعات دیگر در بدنه، شاسی، تزئینات ،سایز چرخ ها ، تانک باد، اضافه کردن چراغ، تغییر محل یا ظرفیت باک ، تلویزیون، ویدئو، یخچال، بخاری برقی، فنرها، سیستم الکتریکی و کنترلی خودرو یا سایر قطعاتی که این سیستم ها را تحت تأثیر قرار می دهند و موارد مشابه .

- خسارت احتمالی وارده به خودرو یا شخص ثالث، ناشی از هرگونه اقدام نمایندگی مجاز بر خلاف ضوابط اعلام شده در این راهنما با درخواست مشتری . در این خصوص مسئولیت جبران خسارت بصورت مشترک بر عهده مالک و نمایندگی مجاز خواهد بود.
- خودرو پس از بروز عیب، به شبکه نمایندگی های مجاز این شرکت مراجعه نکرده باشد.
- ایرادات ناشی از آتش سوزی، بلایای طبیعی و محیطی نظیر : سیل ، زلزله ، صاعقه ، طوفان ، تگرگ ، اغتشاش و شورش های اجتماعی یا سیاسی ، سرقت ، انفجار و ...
- صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیر پاشی شده ، نمک ریزی شده و بروز عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ، شن ، حیوانات و اشیاء با خودرو.
- پوسیدگی قطعات به دلیل توقف طولانی خودرو و عدم استفاده از آن.
- خسارات ناشی از عدم رعایت نکات ایمنی و فنی در هنگام انجام تعمیرات در خارج از نمایندگی، نظیر عدم قطع کامل باتری در هنگام جوشکاری که باعث آسیب به قسمت های الکترونیکی خودرو می گردد.
- خسارات ناشی از عدم مراجعه مالک، بابت فراخوان خودرو در تاریخ مقرر و اعلام شده، به نمایندگی های مجاز یا مکان های تعیین و اعلام شده توسط شرکت آریا اورست ماشین

- خسارت به اشیاء و وسایل داخل خودرو (اعم از کابین و اتاق بار خودرو).
- هزینه بکسل کردن خودرو (در صورت عدم هماهنگی با مرکز تماس این شرکت).
- خسارت ناشی از نرسیدن به مقصد مورد نظر به دلیل خرابی خودرو.
- خسارت کالای فاسد شدنی در حال حمل بوسیله خودرو.
- بروز هرگونه ایراد ناشی از استفاده از روان کارها ، خنک کننده ها ، سیالات و فیلترهای غیراستاندارد یا تایید نشده توسط شرکت آریا اورست ماشین و عدم تعویض به موقع آنها توسط مشتری. (حداقل استاندارد کیفی مورد نیاز سیالات و برندهای مورد تایید شرکت، در کتابچه های راهنمای دارنده خودرو آمده است.)
- هرگونه خسارت ناشی از استفاده از خودروی معیوب با اطلاع قبلی.
- خسارت وارده به شیشه ها، ناشی از تصادف، ضربه، خط افتادن و اعمال نیروهای خارجی.
- زنگ زدگی قطعات داخل موتور و همچنین رادیاتور، به دلیل عدم استفاده از ضدیخ و آب بدون املاح (نظیر آب مقطر).
- انجام خدمات نگهداری معمول خودرو نظیر آچار کشی، تنظیمات موتور و جلوبندی، تست خودرو، بالانس چرخها، روغن کاری، تعویض روغن، شارژ روانکارها، خنک کننده ها ، مایعات و غیره.

نکته: در تمامی موارد، تصمیم نهایی جهت پوشش خدمات گارانتی به خودرو، بعهده شرکت آریا اورست ماشین خواهد بود.

سایر شرایط مرتبط با گارانتی و مراقبت هاي خاص

۱ – رنگ

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

توجه :

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

به منظور بهره مندي از گارانتی رنگ خودرو، رعايت شرايط زير ضروري است :

خودرو را براي مدت طولانی در آفتاب نگهداري ننماييد.

براي شستشوي خودرو به هيچ وجه از مواد شوينده يا پاک کننده استفاده ننماييد. توصيه می شود براي شستشو از شامپوهاي مخصوص يا ساير شوينده هاي گياهی يا محلول آب با کمی صابون استفاده نماييد.

پس از شستشوي خودرو، براي خشک کردن، از پارچه هاي الياف نرم و آبگير استفاده نماييد.

هنگامی که بدنه خودرو به ذرات گرد و غبار آلوده است، از دستمال يا پارچه خشک براي تميزکردن خودرو استفاده ننماييد.

براي شستشوي بدنه خودروکه مدتی در آفتاب پارک شده و داغ می باشد، بلافاصله از آب سرد استفاده ننماييد

۲- شیشه ها

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

۳- تایرها

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

توجه :پوسیدگی تایر به دلیل توقف طولانی مدت خودرو و عدم استفاده از آن و نیز خرابی تایر، ناشی از ضربه و بریدگی، عدم تنظیم باد، خرابی رینگ، عدم تنظیم محورهای کنترل فرمان، بارگذاری بیش از حد مجاز و پیمایش در جاده های غیر متعارف و آغشته به مواد خورنده، مشمول گارانتی نمی باشد.

به منظور بهره مندي از گارانتی تایر، رعایت شرایط زیر ضروري است:

بطور مرتب فشار باد تایر را جهت جلوگیري از فرسایش زود هنگام و کاهش مصرف سوخت کنترل نمایید.

همواره از تنظیم محورهاي کنترل فرمان و نیز میزان بار مجاز در خودرو اطمینان حاصل نمایید.

۴- باتري

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

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

به منظور بهره مندي از گارانتی باتري الکترولیتی، رعایت شرایط زیر ضروري است :

- بدنه باتری را همواره تمیز نگهدارید.
- از باز بودن سوراخ‌های تعبیه شده بر روی پیچ درب باتری اطمینان حاصل نمایید.
- از نگهداری باتری در حالت دشارژ، جداً پرهیز نمایید.
- از ایجاد جرقه یا نزدیک نمودن شعله به باتری که باعث انفجار آن می‌شود جداً خودداری نمایید.
- از افزودن هر گونه مواد شیمیایی نظیر قرص باتری، ویتامین باتری و غیره به الکترولیت باتری خودداری نمایید.
- باتری در محل نصب، می‌بایست کاملاً محکم بسته شده تا ضربات و تکان‌های شدید به آن آسیب وارد ننماید.

- در هنگام نصب باتری بر روی خودرو به منظور جلوگیری از خطر اتصال کوتاه ابتدا کابل ترمینال + و سپس ترمینال – را ببندید و جهت خارج ساختن باتری از خودرو ابتدا ترمینال – و سپس + را باز نمایید.
- از برداشتن سر باتری به مدت طولانی خودداری نمایید.
- همواره از محکم بودن اتصالات و بست باتری‌ها اطمینان حاصل نمایید.
- باتری‌ها را هنگام کارکردن موتور باز ننمایید.
- در صورتی که خودرو به هر دلیلی مورد استفاده قرار نمی‌گیرد، ضروری است هر ده روز یک بار، حداقل به مدت ۲۰ دقیقه خودرو روشن و درجا کار کند، این عمل موجب جلوگیری از تخلیه کامل باتری می‌گردد.

۵ – سیستم پخش صوت

مسئولیت ارائه خدمات با شرکت سازنده میباشد.

موارد ابطال گارانتی

در شرایط زیر گارانتی خودرو ابطال و ضمن ارسال مشخصات آن به کلیه نمایندگی هـای مجـاز ، ارائه خدمات گارانتی به این خودروها ممنوع خواهند بود:

- خودروهایی که در اثر سانحه شدید یا آتش سوزی به صورت کلی خسارت ببینند.
- تغییر در کاربری تعریف شده توسط شرکت آریا اورست ماشین نظیر تبدیل آن به خودروی مسابقه و غیره.
- عدم انجام سرویس اولیه و سرویس های ادواری خودرو در کیلومتر کارکرد و تاریخ مقرر.
- دستکاری، تغییرات و یا حذف قطعات ایمنی و جایگزین نمودن آن ها با قطعاتی دیگر.
- استفاده از تریلرها و کاربری های غیر استاندارد.
- از کار افتادن کیلومتر شمار و یا دستکاری در آن و تغییر مقدار کارکرد خودرو، بنا به تشخیص کارشناسان در هنگام پذیرش خودرو در نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش.

توجه: چنانچه کیلومتر شمار خودرو، بدون خواست یا دخالت مشتری از کار افتاده باشد، مشتری می بایست در اسرع وقت جهت رفع عیب آن به نمایندگی های مجاز مراجعه کند. شایان ذکر است در صورت خراب بودن کیلومتر شمار از روز تحویل خودرو هر روز ۵۰۰ کیلومتر محاسبه می شود.

سایر ضوابط

- قطعات و مجموعه های تعویض شده در دوره گارانتی متعلق به شرکت آریا اورست ماشین می باشد.
- هزینه های دریافتی از مشتریان می بایست منطبق با نرخ نامه مصوب شرکت باشد که در وب سایت شرکت به آدرس www.kermandiesel.com اعلام گردیده است. همچنین نمایندگان مجاز شرکت آریا اورست ماشین، ملزم به ارائه فاکتور رسمی و سیستمی (شامل اجرت تعمیرات و هزینه قطعات) در زمان تحویل خودرو به مشتریان می باشند.
- مشتریان می توانند در صورت نیاز به مراجعه به نمایندگی های مجاز با مرکز تماس این شرکت تماس گرفته و نسبت به دریافت نوبت از نمایندگی مجاز موردنظر اقدام نمایند. ضمنا تمامی نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش، تحت هر شرایطی ملزم به پذیرش خودروهایی هستند که به دلیل موارد ایمنی (مانند ایراد در سیستم ترمز یا فرمان) قادر به حرکت نمی باشند.
- مندرجات این دفترچه به هیچ عنوان ناقض حقوق دارندگان این خودرو نمی باشد و تنها مبین حدود و تعهدات ضمانت بوده که مورد قبول شرکت آریا اورست ماشین می باشد و تعهدات دیگری در این زمینه پذیرفته نخواهد شد.
- در موارد خاصی که امکان تعمیرات در نمایندگی مجاز مقدور نباشد، می توان تعمیرات را در تعمیرگاه متفرقه (خارج از نمایندگی مجاز) زیر نظر واحد گارانتی شرکت آریا اورست ماشین انجام داد.

بازدید های روزانه

موارد زیر را هر روز قبل از حرکت کنترل نمایید:

۱) سطح مایع خنک کننده و روغن موتور را کنترل کنید.
۲) آب فیلتر اولیه سوخت و فیلتر سوخت را چک کنید.
۳) میزان سوخت موجود در تانک سوخت را چک کنید.
۴) مهره چرخ ها را چک کنید تا شل نباشد و سطح تایر، شکل رینگ ها و فشار باد تایرها را کنترل کنید.
۵) مهره های توپی چرخ های جلو و عقب کامیون را از لحاظ شل نبودن،آسیب دیدگی و یا افتادن مهره های سفت کننده چک کنید.
۶) نشتی روغن از توپی ها و درپوش آن ها،فلنج شفت اکسل، مجموعه ترمز و داخل چرخ ها و لاستیک ها را چک کنید.
۷) میزان سطح و تمیزی روغن توپی ها و درپوش آن ها را چک کنید.
۸) نشتی های سوخت، روغن، آب و هوا را چک کنید.
۹) تمیزی شیشه ها و آیینه های دید عقب را چک کنید.
۱۰) بوق ها را کنترل کنید.
۱۱) چراغ ها را چک کنید.
۱۲) وضعیت ترمز، اهرم دنده و غربیلک فرمان را چک کنید.
۱۳) خلاصی پدال ترمز را چک کنید.
۱۴) درستی و ایمنی اتصال مدار های الکتریکی را چک کنید از شارژ بودن باتری خودرو مطمئن شوید.
۱۵) توصیه می شود در زمستان و در مناطق سرد و مرطوب در پایان رانندگی روزانه تانک های باد را تخلیه کنید.
۱۶) از محکم بودن پیچ های اتصال صفحه زیرین چرخ پنجم به شاسی مطمئن شوید.

۱۷) از نداشتن نشتی هوا و صحت اتصال کشنده به تریلر اطمینان حاصل کنید.

۱۸) پیچ روغن زیر گیربکس ودرپوش هواکش آن را تمیز کنید.

۱۹) سطح روغن هیدرولیک فرمان را چک کرده و اگر کافی نبود مجددا به آن اضافه کنید.

هشدار: در صورت عدم رعایت الزامات و موارد مذکور، صدمات جانی و مالی سنگینی به راننده و اشخاص وارد خواهد شد که تمامی عواقب آن برعهده راننده می باشد.

آچارکشی سرویس اولیه

آچارکشی در سرویس اولیه مطابق با جدول زیر می باشد و در قالب خدمات گارانتی بصورت رایگان برای خودرو توسط نمایندگی مجاز انجام می شود.

ر

موتور	اکسل و دیفرانسیل	سیستم فرمان
بازدید تسمه موتور	بررسی اکسل جلو وعقب	بررسی جعبه فرمان از نظر نشتی و عملکردی
بازدید سطح آب رادیاتور (عدم نشتی جنت ها)	بررسی فشار باد لاستیک ها	بررسی سطح روغن هیدرولیک
بازدید اگزوز و عملکرد سیستم ادبلو وفیلتر ادبلو	بررسی سطح واسکازین دیفرانسیل	بازدید اهرم فرمان و میل فرمان
تخلیه آب فیلتر آبگیر گازوئیل	**سیستم تعلیق**	**سایر موارد**
تمیز کردن صافی جرم گیر روغن	آچارکشی مهره های فنرتخت و پایه های نگهدارنده	تخلیه آب مخازن باد
بازدید فیلتر هواکش	آچارکشی کرپی ها	بررسی بست های باطری
بازدید نشت روغن موتور و سطح آن	**سیستم ترمز**	بررسی چراغ ها
گاردان	بررسی لوله های باد ترمز و سنسورها	
آچارکشی گاردان		

قانون حمایت از حقوق
مصرف‌کنندگان خودرو

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

(مصوب مجلس شورای اسلامی مورخ ۱۳۸۶/۰۴/۰۳ به شماره ۵۲۶/۴۹۵۲۵)

ماده ۱:

اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کاربرده می شود:

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

۲) عرضه کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش مبادرت به فروش خودروهای نو تولیدی و یا وارداتی خود می کند.

۳) واسطه فروش: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده نسبت به فروش خودروی نو اقدام میکند.

۴) نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده، عهده دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.

۵) مصرف کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد.

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

ماده ۲:

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

تبصره۱- دوره تضمین نمی تواند کمتر از یک سال از زمان تحویل خودرو به مصرف کننده یا کارکردی برابر با سی هزار کیلومتر)هرکدام زودتر به پایان برسد) باشد.

تبصره۲- دوره تعهد یا دوره تامین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ده سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف کننده می باشد.

ماده ۳:

عرضه کننده در طول مدت ضمانت مکلف به رفع هر نوع نقص یا عیب (ناشی از طراحی ، مونتاژ ، تولید، یا حمل) است که در خودرو وجود داشته یا در نتیجه استفاده معمول از خودرو بروز نموده و با مفاد ضمانتنامه و مشخصات اعلام به مصرف کننده مغایر بوده یا مانع استفاده مطلوب از خودرو یا نافی ایمنی آن باشد یا موجب کاهش ارزش 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) برعهده عرضه کننده میباشد.

تبصره۱- تعهدات عرضه کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفاء میشود. عرضه کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا نمایندگی های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تامین آموزش های لازم متناسب قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمیتواند مصرف کننده را به مراجعه به نمایندگی معینی اجبار نماید.

تبصره۲- 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 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 بارتعمیر 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.

تبصره۱- در صورت بروز اختلاف بین طرفین، حل و فصل آن از طریق هیات حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) این قانون می باشد

تبصره۲- عرضه کننده حق واگذاری یا استفاده از خودروی مسترد شده را پیش از رفع عیب ندارد، واگذاری خودروی مزبور پس از رفع عیب و نقص قبلی و با اعلام صریح عیوب مزبور در اسناد واگذاری مجاز می باشد.

ماده ۵:

عرضه کننده، واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظفند هر بار که خودروی موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره ای قرار میگیرد، 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 میشود.

ماده ۷:

هر نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم بین عرضه کننده، واسطه فروش یا مصرف کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه کننده بر طبق این قانون و یا ضمانتنامه صادره بر عهده دارد، ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف کننده باطل و بلااثر میباشد.

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

ماده ۸:

هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و 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 نمیکند.

ماده ۹:

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

ماده ۱۰:

آئین نامه اجرائی این قانون (به ویژه در مورد مالک های ایجاد نمایندگی مجاز تعمیر در سطح کشور به ازاء تعداد خودروها عرضه شده) ظرف سه ماه از تاریخ تصویب توسط وزارت صنایع و معادن تهیه شده و به تصویب هیات وزیران میرسد.

ماده ۱۱:

وزارت صنایع و معادن مکلف به نظارت بر اجراء این قانون در راستای حفظ حقوق مصرف کنندگان و اعلام گزارش ادواری شش ماهه به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی است.

آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو

آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

(ابلاغیه شـماره ۷۴۱۵/ت۵۱۶۸۱ه مورخ ۱۳۹۵/۰۱/۲۸ هیئت وزیران)

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 موتور سیکلت ساخت داخل کشور یا خارج میباشد.

ماده ۲:

در این آیین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار میروند:

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 نوساخت 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 میباشد.

ث- واسطه خدمات فروش و پس از فروش: اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده صرفا یا توأما عهده دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو و 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: براساس استاندارد ملی شماره(۱۹۱۱۷) درخصوص 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، شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی های 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 می باشد.

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

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

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

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

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

س- کتابچه راهنمای مصرف کننده : کتابچه ای است حداقل به زبان فارسی، که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه کننده به مصرف کننده تسلیم شود. این کتابچه باید حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو، عناوین متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت(به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره ای، نام و نشانی نمایندگی های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی آن باشد.

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

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

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

ط- نرخ خدمات و قطعات: نظر به صنفی بودن فعالیت نمایندگی های مجاز، واسطه خدمات پس از فروش و خدمات سیار، اجرت یا

دستمزد خدمات و همچنین نرخ قطعات و مواد مصرفی مطابق ماده (۵۱) اصلاحی قانون نظام صنفی کشور مصوب ۱۳۹۲ با محوریت کمیسیون نظارت تعیین و در ازای ارائه خدمات و ابلاغ صورتحساب رسمی به مصرف کننده، از وی دریافت می شود.

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

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

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

ف- عیب ایمنی: عیوبی که احتمال ایجاد صدمه به جسم، جان و مال اشخاص گردد.

تبصره: وزارت موظف است با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی جمهوری اسلامی ایران، فهرست عیوب ایمنی خودرو و همچنین قطعات مشمول استاندارد اجباری خودرو را تهیه و ابلاغ نماید.

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

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

تبصره: استانداردهای فنی شرکت های عرضه کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق، جزو استانداردهای ابلاغی محسوب خواهد شد.

ماده ۳:

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

تبصره: عرضه کننده موظف است حداقل دو روز کاری قبل از اجرای فرایند فروش شرایط موصوف را اطلاع رسانی عمومی نماید.

ماده ۴:

عرضه کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود را به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش های مختلف فروش و فرآیند خرید را به صورت شفاف و روشن مطابق جدول زیر تهیه و در پایگاه اطلاع رسانی و نمایندگی های مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد:

ضوابط و روش های مختلف فروش

	تحویل فوری	پیش فروش		مشارکت در تولید	سفارشی تعداد محدود
		قطعی	عادی		
قیمت	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت زمان تحویل مندرج در قرارداد	قیمت زمان تحویل مندرج در قرارداد	قیمت توافقی زمان عقد قرارداد
حداکثر تاریخ تحویل	سی روز	نه ماه	دوازده ماه	سه سال	داخلی سه ماه وارداتی چهار ماه

حداقل سود مشارکت		حداقل سود سپرده برابر مقررات نظام بانکی در مدت قرارداد	حداقل سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده سه ساله نظام بانکی	
حداقل سود انصراف (درصد)	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی
جبران تأخیر در تحویل	دو و نیم درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سه درصد ماهانه
شرایط	*نداشتن تعهدات معوق			در صورت عدم امکان تحویل خودرو موضوع قرارداد، خودروی جایگزین از میان خودروهای تولیدی به انتخاب مشتری و شرایط مفاد قرارداد تحویل داده خواهد شد. این موضوع شامل خودروی وارداتی نمیشود.	در صورت تأخیر بیش از دو ماه در تحویل خودرو موضوع قرارداد، مشتری حق انصراف خواهد داشت.

- **در کلیه روش ها، اطمینان از تامین CBU/CKD و شماره گذاری توسط عرضه کننده الزامی است**
- **در کلیه روش ها، امکان پرداخت وجه ثمن خودرو به صورت اقساطی میسر می باشد.**
- **در صورت استفاده از تسهیلات بانک ها، موسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ، رعایت قوانین مرتبط با آن و حصول اطمینان عرضه کننده از تأمین و پرداخت تسهیلات توسط بانک ها، مؤسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ به متقاضی پیش از انعقاد قرارداد و دریافت وجوه، الزامی است.**

تعهدات معوق: در فروش های فوری، تعهداتی است که طبق قرارداد، سررسید شده ولی خودرو تحویل نگردیده است

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

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

ماده ۵:

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

ماده ۶:

عرضه کننده موظف است نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف کننده اقدام نماید. در قرارداد فروش قید مشخصات 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 ـ هرگونه تغییر در استانداردهای اجباری پس از عقد قرارداد، چنانچه موجب افزایش هزینه و مشمول قیمت گذاری شود، با تصویب مرجع قیمت گذاری در قیمت فروش لحاظ می شود.

ماده ۷:

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

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

تبصره ۲- در صورتی که مصرف کننده پس از ابلاغ دعوت نامه کتبی عرضه کننده، ظرف پانزده روز کاری نسبت به تسویه 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)ا ین 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 منعقده، قبل از ارسال دعوت نامه تکمیل وجه، قید و به تأیید و امضای طرفین برساند.

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

ماده ۹:

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

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

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

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

ماده ۱۰:

عرضه کننده موظف است سند فروش، صورتحساب فروش همراه با درج تفکیکی اقلام تشکیل دهنده، بهای خودرو شامل بهای خالص خودرو، شماره گذاری، بیمه، عوارض، مالیات و سایر موارد مربوط، برگه های ضمانت، کتابچه راهنمای مصرف کننده حداقل به زبان فارسی و

تجهیزات اضافی را در زمان تحویل خودرو به مصرف کننده ارائه نماید.

ماده ۱۱:

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

الف ـ فرآیند فروش

ب ـ فرایند و نظام پرداخت سود و خسارت متعلقه به مصرف کننده

پ ـ بازرسی قبل از تحویل خودرو

ت ـ حمل مناسب خودرو از محل عرضه کننده تا نمایندگی مجاز

ث ـ نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه کننده و نمایندگی های مجاز خود

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

چ ـ راهنمای تعمیراتی بخش های مختلف خودرو

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

خ ـ نظام تشویق، تنبیه و اعطا و لغو نمایندگی های مجاز خود

د ـ ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی های مجاز خود

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

ر ـ نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی های مجاز

ز ـ سازوکار ردیابی قطعات به ویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی خودرو

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

س ـ نظام ارائه خدمات سیار و طرح های امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود

ماده ۱۲:

دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری، ون، 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 وکشنده از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا رسد و برای انواع موتور سیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل یک سال می باشد.

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 سه سال، برای خودروهای سنگین حداقل هجده ماه و برای موتور سیکلت حداقل سه ماه میباشد.

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

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

ماده ۱۳:

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

تبصره ۱- فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلایندگی هوا شامل کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن و عمر کارکرد 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 صرفا مشمول دوره تضمین نبوده و براساس استانداردهای صرفا ابلاغی شامل دوران تعهد نیز می باشد.

ماده ۱۴:

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

ماده ۱۵:

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

ماده ۱۶:

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

ماده ۱۷:

عرضه کننده موظف است چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد و بیش از دو 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 غیرتعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی سازنده و واردکننده و نیز واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز آن آغاز و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات

لازم آمادگی تحویل خودرو به مصرف کننده را اعلام نماید، پایان می یابد، در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوط اضافه می شود.

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

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

ماده ۱۸:

ضوابط پرداخت خسارت توقف خودرو به استثنای خسارات ناشی از موارد حادثه و تصادف به شرح زیر است:

الف ـ خودروی سواری: از زمان تحویل خودرو به نمایندگی مجاز به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰/۰۰۱۵) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

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

تبصره ۱ ـ 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 رأسا یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود پس از اخذ مدارک مثبته 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 رأسا یا از طریق واسطه 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 رأسا 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 ـ عرضه کننده موظف است در دوره تضمین، هزینه های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیرقابل تعمیر به نزدیک ترین نمایندگی مجاز را به استثنای موارد تصادفی که ناشی از عیوب سایر قطعات و مجموعه های خودرو نباشد، تقبل نماید.

ماده ۲۱:

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

ماده ۲۲:

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

تبصره ـ عرضه کننده موظف است امکان مقایسه صورتحساب 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 صورتحساب به مصرف کننده، خدمات ارائه شده خود را به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد و قطعات را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد ضمانت نمایند.

ماده ۲۴:

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

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

ماده ۲۵:

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

ماده ۲۶:

تعداد نمایندگی های مجاز واحدهای خدمات سیار، براساس دستورالعمل ابلاغی وزارت تعیین خواهد شد.

ماده ۲۷:

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

ماده ۲۸:

عرضه کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه ای برای واسطه ها و نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پس از فروش شامل محاسبه مدت توقف خودرو، فهرست قطعات و مواد مصرفی و اجرت تعمیرات برای هر خودرو و نیز صورتحساب هر مصرف کننده اقدام نماید

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

ماده ۲۹:

مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول بر عهده عرضه کننده می باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده، رأسا از طریق سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان ها با نظارت سازمان حمایت مصرف

کنندگان و تولید کنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می گیرد. چنانچه رضایت مصرف کننده تأمین نشود، می تواند به 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 کتبا اعلام رأی کند. مناط رأی، نظر اکثریت اعضای هیئت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

تبصره ۱- دبیرخانه هیئت حل اختلاف موضوع این ماده و محل تشکیل جلسات آن در محل سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ها می باشد.

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

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

تبصره ۴- کلیه نهادها و سازمان هایی که مصرف کنندگان جهت طرح شکایت به 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 سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان ها اعلام نماید.

ماده ۳۰:

عرضه کننده موظف است سازوکار 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 ۱- نظارت و ارزیابی ادواری عرضه کننده خودرو واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آن ها و ارائه گزارش های ارزیابی به وزارت و عرضه کننده به عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می باشد.

تبصره ۲- عرضه کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی های مجاز فعال و 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 بر خط جهت ارزیابی عملکرد آن به شرکت بازرسی معرفی نماید.

ماده ۳۱:

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

ماده ۳۲:

تصمیم نامه شماره ۴۳۶۷۸/۴۴۱۳۳ مورخ ۱۳۸۹/۲/۲۹ لغو می شود.

کارت ضمانت شرکت آریا اورست ماشین

مشخصات خودرو	مدل خودرو	مدل موتور:	سال تولید:
		شماره شاسی:	شماره پلاک:
	کد مدل وسیله نقلیه	شماره موتور:	رنگ خودرو:
		شماره کابین:	

مشخصات خریدار	نام و نام خانوادگی:	تاریخ تحویل:
	آدرس:	شماره تماس همراه:

گواهی می نمایم خـودرو مذکور بدون هیچ گونه نقـصی از نظر کارکرد و سلامت بدنـه و باطری به همراه متعلقات کامل تحویل اینجانب گردید و همچنین از آموزش های لازم در هنگام تحویل و مفاد این دفترچه مطلع شدم.

مهر و امضا تحویل دهنده

امضا و اثر انگشت مشتری

ثبت سرویس‌های دوره‌ای

سرویس اولیه (۲۵۰۰ کیلومتر یا ۲ ماه)		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۱۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۲۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۳۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۴۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۵۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۶۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۷۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۸۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۹۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۱۰۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۱۱۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۱۲۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۱۳۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۱۴۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۱۵۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۱۶۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۱۷۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۱۸۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۱۹۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

سرویس ۲۰۰،۰۰۰		
کیلومتر:	تاریخ:	شماره پذیرش:
شـــرح اقدامات انجام شـــده:		
مهر و امضا عاملیت:		

ثبت سوابق تعمیرات

تاریخ	کیلومتر	شرح تعمیرات	قطعات تعویض شده	شماره پذیرش	مهر و امضا نمایندگی

تاریخ	کیلومتر	شرح تعمیرات	قطعات تعویض شده	شماره پذیرش	مهر و امضا نمایندگی

یادداشت