

دفترچه گارانتی



فهرست مطالب

❖ پیشگفتار

❖ بخش اول- کلیات

- تعریف گارانتی
- مدت زمان گارانتی
- موارد تحت پوشش گارانتی
- موارد خارج از پوشش گارانتی
- نکات قابل توجه در خصوص موارد خارج از پوشش گارانتی
- شرایط ابطال گارانتی خودرو
- شرایط ابطال گارانتی قطعات خودرو
- توصیه های مهم
- حقوق مشتری
- قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو
- آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو



❖ بخش دوم- سرویس نگهداری

- سرویس اولیه
- سرویس های ادواری

❖ بخش سوم-اطلاعات تماس

- آدرس و شماره تماس نمایندگی های مجاز
- آدرس و شماره تماس شرکت معین خودرو اروند



پیشگفتار

خریدار گرامی به خانواده بزرگ نیسان خوش آمدید. انتخاب خودروی نیسان نشان دهنده حسن سلیقه شماست. مفتخریم به اطلاع برسانیم که از هم اکنون بهترین و سریعترین خدمات را برای خودرو نیسان شما ارائه خواهیم داد. دفترچه گارانتی به منظور اطلاع از ضوابط و شرایط گارانتی خودرو و استفاده از خدمات گارانتی، در اختیار شما قرار می گیرد. دفترچه گارانتی جزئی از اسناد خودروی شما محسوب می گردد. لطفاً پس از تحویل خودرو این دفترچه را به دقت مطالعه نموده تا با شرایط و مقررات گارانتی خودروی خود آشنا گردید. در این راستا با مطالعه دقیق این دفترچه، آگاهی شما از شرایط و ضوابط خدمات گارانتی، موجب افزایش اطمینان شما از کیفیت خودرو خواهد بود. بدیهی است عدم اطلاع خریدار از شرایط گارانتی و یا نحوه استفاده از خودرو حقی را برای وی ایجاد نخواهد کرد. با رعایت موضوعات تشریح شده و با بیان این مطلب که تمامی خودروهای نیسان با تلاش روزافزون و زیر نظر کارشناسان مجرب با بالاترین کیفیت برای جلب رضایت شما مشتریان گرامی تولید شده است، عملکرد مناسب خودرو تضمین شده و در صورت بروز ایرادات ناشی از کیفیت در دوره گارانتی، رفع عیب بدون دریافت هزینه انجام خواهد شد. ارائه خدمات گارانتی فقط در نمایندگی های مجاز شرکت معین خودرو اروند امکان پذیر است. از این رو ما پیشنهاد می کنیم جهت انجام تعمیرات و سرویس های ادواری مورد نیاز خودرو نیسان با بالاترین کیفیت، به تعمیرگاه های اختصاصی نیسان مراجعه نمایید.

دفترچه گارانتی تمامی نیازها، پیشنهادات و موارد قابل توجه در خصوص گارانتی خودرو و خدمات مورد نیاز را با جزئیات کامل ارائه می دهد. لطفاً توجه داشته باشید که کارت گارانتی خودرو را هنگام تحویل خودرو اخذ نموده و در زمان سرویس اولیه و تعمیرات مشمول خدمات گارانتی به نمایندگی مجاز ارائه نمایید.



بخش اول: کلیات

تعریف گارانتی

خودروی شما مطابق با زمان و کیلومتر کارکرد مندرج بر روی کارت گارانتی خودرو، به شرط انجام بموقع سرویس اولیه و سرویسهای ادواری و مطابق با شرایط درج شده در این دفترچه و کارت گارانتی، توسط شرکت معین خودرو ارونند گارانتی میگردد.

در صورت اتمام زمان گارانتی یا کیلومتر کارکرد، هر یک از موارد که زودتر محقق گردد مبنای اتمام گارانتی منظور خواهد شد.

مدت زمان گارانتی

۳۶ ماه بعد از تحویل خودرو یا ۶۰.۰۰۰ کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد.

• هر یک از بخش های باقی مانده از مدت زمان گارانتی به طور کامل قابل انتقال به مالکین بعدی خواهد بود و مالک قبلی بایستی کلیه مدارک خودرو را اعم از کارت و دفترچه گارانتی، فاکتورها و سوابق تعمیراتی و سرویس های دوره ای را به مالک بعدی تحویل نماید.

موارد تحت پوشش گارانتی

تمامی قطعات خودرو که توسط شرکت سازنده ساخته یا تحویل شده باشند، چنانچه در شرایط عادی و مطابق توضیحات کتابچه راهنما مورد استفاده قرار گیرند، بغیر از موارد و شرایط ذکر شده که خارج از محدوده گارانتی بوده و در این دفترچه به آن اشاره شده است، در بازه اعلام شده در جدول ذیل تحت پوشش گارانتی قرار خواهند گرفت.



نام قطعه	بازه زمانی گارانتی(ماه)	محدوده کیلومتر کارکرد خودرو (KM)
گارانتی کلی خودرو	۳۶	۶۰.۰۰۰
رنگ بدنه و قطعات کرومی		
سیستم صوتی		
لنت ترمز- شمع موتور- کلیه تسمه ها و قطعات لاستیکی- تیغه برف پاک کن	-	۱۰.۰۰۰
تایر خودرو	۲۴	۴۰.۰۰۰
کربن کنیستر- کاتالیزت کانورتور- سنسور اکسیژن	۱۸	۳۰.۰۰۰
باطری و صفحه کلاچ	۱۲	۲۰.۰۰۰
سیستم ایمنی کیسه های هوا	دوره گارانتی و دوره تعهد	
روغن- فیلترها- سیالات مصرفی- شیشه	تا موعد سرویس اولیه	

تأیید نهایی گارانتی:

تصمیم گیری نهایی در خصوص تأیید و یا عدم تأیید گارانتی خودرو صرفاً در اختیار شرکت معین خودرو اروند می باشد و نظر نهایی ، ملاک عمل خواهد بود.

لازم به ذکر است قطعات تعویضی روی خودرو خارج از بازه گارانتی به مدت ۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر و خدمات به مدت ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر از طرف شرکت معین خودرو اروند ضمانت خواهد شد.



مواردی که سبب لغو گارانتی خودرو می گردد:

۱. دستکاری در کیلومتر شمار
۲. انجام خدمات و سرویس‌های ادواری خارج از نمایندگی های مجاز شرکت معین خودرو ارونند
۳. عدم انجام به موقع سرویس اولیه و سایر سرویس های دوره ای خودرو در نمایندگی های مجاز شرکت معین خودرو ارونند
۴. آتش سوزی، تصادف شدید و واژگون شدن خودرو

مواردی که تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرند :

۱. سرویس های عمومی شامل: بازدیدها، نظافت و پولیش خودرو، تنظیمات، روغن کاری، تعویض یا تنظیم روغن موتور، روغن گیربکس، روغن هیدرولیک فرمان، روغن ترمز، روغن دیفرانسیل، روغن کوپلینگ دیفرانسیل، فیلتر روغن موتور، فیلتر سوخت، فیلتر هوا، فیلتر روغن گیربکس، فیلتر تهویه مطبوع، آپارکشی، بالانس و تنظیم زوایای چرخ ها، سوخت گیری، افزودن یا تعویض ضدیخ، مایع شیشه شوی، شارژ گاز کولر و بازدید لاستیک ها ؛ مگر در مواقعی که این سرویس ها به واسطه سایر تعمیرات ، تحت پوشش گارانتی انجام گردند.



۲. هرگونه فرسودگی یا خرابی که به مرور زمان رخ دهد؛ شامل تغییر رنگ، تغییر شکل، خوردگی، ترک خوردن، یا پاره شدن یا زنگ زدگی قطعات آبکاری شده، پوسیدگی قطعات لاستیکی مانند بوش ها و گردگیرها، لوازم داخلی خودرو و تودوزی تحت شرایط عادی و یا در اثر نور.
۳. هر گونه خرابی یا عیوبی که در نتیجه سهل انگاری در انجام سرویس های ادواری و نگهداری صحیح خودرو مطابق با دفترچه راهنما و توصیه شرکت سازنده و شرکت معین خودرو ا روند بوجود آمده باشد.
۴. ایرادات ناشی از عدم استفاده قطعات اصلی و سیالات توصیه شده توسط شرکت معین خودرو ا روند .
۵. هرگونه صدا و لرزش های جزئی یا مواردی که از مشخصات ذاتی خودرو بوده و به عنوان ایراد تلقی نگردیده و بر کیفیت و عملکرد خودرو تأثیری نداشته باشد.
۶. باتری تنها یکبار گارانتی می گردد و برای بار دوم و بعد از آن تحت پوشش گارانتی شرکت معین خودرو ا روند قرار نمیگیرد. قابل ذکر است باتری دشارژ شده در اثر قصور و اهمال در نگهداری مناسب و عدم انجام سرویس های منظم دوره ای شامل گارانتی نمی باشد.
۷. خراشیدگی، فرورفتگی و آسیب های مشابه وارده به رنگ بدنه ، قطعات آبکاری شده ، شیشه های خودرو و زنگ زدگی سطوح بر اثر عوامل محیطی و خارجی، عوامل جاده ای نظیر شن، سنگریزه، گردو غبار، تغییرات دما، حوادث غیرمترقبه، سقوط اشیاء، نزولات آسمانی، باران های اسیدی و صنعتی، نمک، طوفان، تگرگ، بارش ذرات معلق شیمیایی، صمغ درختان، فضولات پرندگان، ضربات سنگ، رعد و برق، سیل یا دیگر بلاهای طبیعی و سوانح دیگر که باعث فرورفتن و صدمه به رنگ بدنه یا آسیب به شیشه های خودرو گردد.
۸. خسارات غیرمستقیم، اتفاقی، جزئی یا کلی از قبیل هزینه های سوخت، پارکینگ، حمل، ایاب و ذهاب، بیمه، تلفن، خسارت های جانی ، مالی و تجاری که بر اثر استفاده نکردن طولانی مدت از خودرو رخ داده باشد.



۹. انجام سرویس های ادواری یا هرگونه تعمیرات، تنظیمات، تغییرات، دستکاری، نصب نامناسب قطعات و لوازم جانبی خارج از نمایندگی های مجاز شرکت معین خودرو ارونند.
۱۰. هرگونه آسیب دیدگی که در اثر حمل و نقل نادرست بوجود آمده باشد. حمل خودرو بایستی مطابق دستورات کتابچه راهنمای مشتری صورت پذیرد.
۱۱. هرگونه آسیب و ایجاد نقص در خودرو و یا قطعات آن ناشی از موارد ذیل:
- استفاده غلط، استفاده بیش از حد، استفاده از خودرو در مسابقات، اعمال بار اضافی، تصادف، دزدی، سیل و یا آتش سوزی.
 - استفاده از سیالات نامناسب و یا کمبود سوخت، مایعات و روانسازها
 - نصب هرگونه وسیله و تجهیزات جانبی که توسط شرکت معین خودرو ارونند تامین نشده باشد.
 - هرگونه تغییر، تعویض و یا تعمیرات نادرست .
۱۲. از بین رفتن عملکرد یا فرسودگی طبیعی کلیه قطعات مانند: فرسودگی لنت های ترمز، فرسودگی صفحه کلاچ و دیسک، تیغه برف پاکن، فیلترها، تسمه ها و دیگر قطعات مصرفی.
۱۳. ایرادات ناشی از ریزش آب و سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر رادیو پخش و ECU .
۱۴. ایرادات ناشی از رانندگی در عمق آب که باعث نفوذ آب به اجزای داخلی خودرو مانند موتور می شود .
۱۵. خسارت ناشی از قرار گرفتن خودرو در میدان های قوی الکترو مغناطیس (کنار پست ها و زیر دکل های قوی انتقال نیرو) .



نکات قابل توجه در خصوص موارد خارج از محدوده گارانتی:

تعمیر و نگهداری

- هزینه خدمات شرح داده شده به عنوان " سرویس و نگهداری " در این دفترچه و دفترچه مالک خودرو نظیر : بازدیدها، تمیزکاری، پولیش، روغن کاری، تعویض روغن و سیالات، تعویض فیلترها، سرریز نمودن مایع خنک کننده موتور و سایر سیالات بر عهده مالک می باشد؛ مگر اینکه این سرویس ها به عنوان بخشی از تعمیرات گارانتی انجام شوند.
- میزان فرمان و جابجایی چرخ ها در صورتیکه ایراد ذاتی خودرو باشد تا انجام سرویس اولیه تحت پوشش گارانتی شرکت معین خودرو اروند می باشد.

• در صورت تعویض قطعه اصلی شرکتی برای خودرو در زمان اتمام دوره گارانتی، قطعه تعویض شده به مدت ۶ ماه یا ۱۰.۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) از زمان تعویض، تحت پوشش گارانتی قرار می گیرد (قطعات مصرفی در این بند قرار نمی گیرند).

- ارائه خدمات برای خودرو در زمان اتمام دوره گارانتی، به مدت ۲ ماه و یا ۳۰.۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) تحت پوشش گارانتی قرار می گیرد.

دستکاری و تغییر کیلومتر شمار

- هر نوع تعمیرات بر روی خودرو که کیلومتر شمار آن دستکاری و تغییر داده شده یا نتوان به طور واضح کیلومتر طی شده آن را تعیین نمود، موجب ابطال گارانتی خودرو می گردد.
- در صورت تعویض کیلومترشمار، مالک خودرو بایستی موارد را به نمایندگی مجاز معین خودرو اروند اطلاع رسانی نماید.



هزینه ها و صدمات جانبی

- پرداخت هزینه هر نوع خسارت مالی ، پیامدهای خاص ، صدمات ناشی از حوادث ، پرداخت خسارت ناشی از عدم استفاده از خودرو، هزینه اجاره هتل و خودرو ، هزینه سفر، خسارت ناشی از عدم دریافت حقوق و هرگونه هزینه یا صدمات جانبی دیگر که به علت عدم استفاده از خودرو رخ داده باشد به عهده شرکت معین خودرو ارونند نمی باشد.
- پرداخت هزینه هر نوع خسارت و یا صدمات بوجود آمده در نمایندگی برعهده مدیر نمایندگی مجاز خواهد بود.

تایرها

در صورتیکه تایر خودرو در شرایط رانندگی نامناسب از قبیل پارک طولانی مدت خودرو، وارد آمدن ضربه به تایر و عدم تنظیم باد مناسب و... استفاده گردد تحت پوشش گارانتی قرار نخواهد گرفت.

قطعات استهلاکی:

قطعات استهلاکی قطعاتی هستند که عمر آنها نسبت به سایر قطعات محدودتر بوده و بصورت عادی پس از گذشت مدتی مشخص و یا مقدار کارکرد معین مستهلک می شوند. (زنجیرتایم، تسمه تایم، تسمه پمپ هیدرولیک فرمان، تسمه کمپرسور، تسمه دینام، شمع، لنت ترمز، دیسک ترمز، کفشک ترمز عقب، انواع لامپ ها ، فیوزها، رله ها، تیغه برف پاک کن و صفحه کلاچ) بنابراین گارانتی این قطعات نیز محدود می باشد.



قطعات مصرفی:

کلیه سیالات، روغن ها، مایعات (روغن موتور، روغن گیربکس، روغن هیدرولیک فرمان، روغن دیفرانسیل، روغن ترمز، گاز کولر، شیشه شوی، آب رادیاتور، سوخت خودرو و ...) و فیلترها قطعات مصرفی محسوب شده و شامل گارانتی نخواهند شد.

قطعات تزئینی

قطعاتی مانند آفتابگیر، صندلی، آینه ها، رودری ها، روکش ها، کاورها و ... شامل قطعات تزئینی هستند که به هنگام تحویل خودرو، اداره تحویل خودرو، کارکرد مناسب و همچنین بی نقص بودن ظاهری آنها را به مشتری اعلام می نماید. لذا پس از تحویل خودرو و تایید سلامت این قطعات توسط خریدار و تکمیل فرم مربوطه قطعات فوق مشمول گارانتی نخواهد بود.

شرایط ابطال گارانتی خودرو

۱. در صورتیکه کیلومتر شمار خودرو دستکاری شده و یا با نصب قطعاتی منجر به تغییر در کیلومتر شمار و کارکرد خودرو گردد.
۲. عدم انجام بموقع و منظم هر یک از سرویس های ادواری زیر، در نمایندگی های مجاز شرکت معین خودرو اروند.
الف: سرویس اولیه در کارکرد ۲۰۰۰ تا ۳۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه (هرکدام زودتر فرا برسد).
ب: تعویض روغن موتور و فیلتر آن هر ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه (هرکدام زودتر فرا برسد).
ج: سرویس های ادواری هر ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه (هرکدام زودتر فرا برسد).



- در صورتیکه شماره شاسی خودرو محو یا مخدوش گردد، گارانتی خودرو لغو می گردد.
- خودروهایی که در سانحه شدید، واژگونی یا آتش سوزی به صورت کلی خسارت ببینند، حتی در صورت بازسازی کلی از پوشش گارانتی خارج می شوند.
- در صورت تغییر در کاربری تعریف شده خودرو و تبدیل آن به خودروی مسابقه، کار و غیره، گارانتی خودرو ابطال می شود.
- در صورت اعلام فراخوان از سوی شرکت معین خودرو اروند ، اگر مالکین خودروهای شامل فراخوان در تاریخ مقرر به نمایندگی ها یا مکان های تعیین شده مراجعه نمایند، گارانتی خودرو به طور کامل ابطال خواهد شد.
- استفاده از قطعات ، لوازم جانبی و تجهیزات غیر استاندارد یا تأیید نشده توسط شرکت معین خودرو اروند ممنوع بوده و باعث ابطال گارانتی خودرو خواهد شد.

شرایط ابطال گارانتی قطعات خودرو

چنانچه در دوران گارانتی نسبت به تعویض قطعات و جایگزینی آن با قطعات غیراستاندارد یا متفرقه در تعمیرگاه های غیرمجاز اقدام گردد، در صورتیکه همان قطعه و یا سایر قطعات مرتبط با آن قطعه معیوب شوند، قطعه مذکور و سایر قطعات متعلقه در آن مجموعه از پوشش گارانتی خارج خواهند شد.

کلیه قسمت های تغییر یافته بر روی خودرو توسط هنرکده ها، آموزشگاه های رانندگی، تعمیرگاه ها و سایر مراکز خدماتی متفرقه از گارانتی خارج خواهند شد؛ خاطر نشان می سازد شرکت معین خودرو اروند تعهدی در قبال بروز اشکال در قسمتهای تغییر یافته نخواهد داشت، بنابراین هرگونه تقویت شاسی خودرو، موتور، تقویت فنرها و یا تغییر آنها، استفاده از رینگ و لاستیک اسپرت که مورد تأیید شرکت معین خودرو اروند نباشد مجاز نمی باشد.



در صورت نصب وسایل اضافی خارج از مراکز خدمات پس از فروش معین خودرو اروند و بدون تأیید کتبی معین خودرو اروند نظیر پروژکتور، دزدگیر، لامپ زنون، یخچال، سیستم صوتی، مانیتور، گارد فلزی سپر جلو و عقب که منجر به بروز عیب در سیستم های الکترونیکی و مکانیکی و یا بواسطه آن در سایر قطعات خودرو شود، تحت پوشش گارانتی نخواهد بود.

توصیه های مهم

- انجام سرویس های ادواری و کنترل کارکرد موتور خودرو علاوه بر اطمینان از رانندگی و ایمنی سفر، در کاهش آلاینده های زیست محیطی تاثیر بسزایی خواهد داشت.
- قبل از هر رانندگی طولانی و به ویژه در فصول گرم سطح روغن موتور، آب رادیاتور و دیگر سیالات را بازدید نمایید.
- فقط از بنزین بدون سرب با اکتان ۹۳ یا بالاتر استفاده شود.
- برای حفظ کارکرد طولانی پمپ بنزین، جلوگیری از سوختن پمپ بنزین و سیستم انژکتوری خودرو بهتر است که باک بنزین را قبل از رسیدن حجم بنزین باک به مقدار ۲۵٪ آن، پر نمایید.
- در صورت متوقف بودن خودرو به مدت بیش از ۶ ماه، روغن و فیلتر روغن را تعویض نمایید تا از بروز ایراد فنی به موتور جلوگیری گردد.
- سیستم تهویه خودرو را سالانه چک کنید.
- همیشه به چراغ و علائم هشدار دهنده روی صفحه نمایش پشت آمپر توجه نمایید و در صورت مشاهده علامتی خاص سریعاً با نمایندگی مجاز تماس حاصل نمایید.
- شستشوی خودرو در شرایطی انجام شود که به رنگ خودرو آسیب نرسد. پیشنهاد می گردد شستشو زیر آفتاب مستقیم و یا دمای پایین صورت نگیرد.



- هرگز در زمانی که بدنه خودرو خشک می باشد اقدام به تمیز کردن بدنه ننمایید. هرگز بدنه خودرو یا اجزای پلاستیکی خودرو را با استفاده از گازوئیل، مایع حلال، الکل یا مواد سفید کننده قوی پاک نکنید.
- فضولات پرندگان و حشرات، شهد درختان را در اسرع وقت پاک نمایید. چون ممکن است به رنگ خودرو صدمه وارد شود.
- در زمان استفاده از کارواش آب داغ، هرگز آب داغ را بصورت مستقیم به اجزا مختلف قطعات لاستیکی گیربکس و قطعات فرمان و سایر اجزاها مانند تزئینات خارجی، رادیاتور و اجزاء موتور پاشش ننمایید.
- میزان مایع شیشه شوی را چک نمایید.
- میزان باد لاستیک ها را به طور مرتب چک نمایید.
- از اقدام به تعمیر و دستکاری خودرو توسط اشخاص غیر مسئول و در تعمیرگاههای غیر مجاز جداً خودداری نمایید.
- زمان انجام سرویس های ادواری در شرایط سخت، شرایط آب و هوایی نامساعد، مناطق پر گرد و غبار و آلوده بایستی نسبت به شرایط عادی کوتاهتر باشد. در چنین شرایطی توصیه می شود که پیوسته سطح روغن، آب و وضعیت تسمه ها را بازدید نموده و سرویس های دوره ای را در بازه کوتاه تری انجام نمایید.

منظور از شرایط سخت کارکرد:

۱. کار کردن خودرو در مناطق دارای گرد و خاک و یا نمکزار.
۲. رانندگی مداوم روی جاده های پر دست انداز، شیب دار، آب گرفته یا جاده های کوهستانی.
۳. رانندگی در مناطق سردسیر.
۴. کارکردن مداوم موتور در وضعیت دور آرام به مدت طولانی یا رانندگی مداوم در مسیرهای کوتاه.
۵. استفاده زیاد از ترمز و اجبار در ترمز ناگهانی.



۶. استفاده از خودرو بعنوان تاکسی سرویس.
 ۷. بیش از نیمی از کل زمان رانندگی در ترافیک سنگین در دمای ۳۲ درجه یا بالاتر باشد.
 ۸. بیش از نیمی از کل زمان رانندگی در دمای ۳۰ درجه سانتی گراد یا بالاتر با سرعت ۱۲۰ کیلومتر در ساعت یا بیشتر باشد.
 ۹. رانندگی در ترافیک شهری.
- به خاطر داشته باشید که تعمیرات صحیح و تعویض قطعات اصلی فقط در نمایندگی های مجاز شرکت معین خودرو ارونند و به دست تکنسین های آموزش دیده میسر است.
 - استفاده صحیح، تعمیر و نگهداری و مراقبت از خودرو طبق دستورالعمل های قید شده در دفترچه راهنمای مالک انجام گردد.
 - مالک خودرو مسئول بکارگیری، استفاده و سرویس و نگهداری مناسب از خودروی خود بر اساس دستورالعمل های شرح داده شده در دفترچه راهنمای مالک می باشد.
 - در صورت تغییر آدرس یا در صورت خریداری خودروی دست دوم، مراتب را به نمایندگی مجاز جهت اعمال تغییرات اطلاع رسانی نمایید.
 - در صورت وجود هرگونه سوال جهت دریافت پاسخ دقیق و موثرتر (در صورتیکه نمایندگی مجاز قادر به پاسخگویی نبود) با شرکت معین خودرو ارونند تماس برقرار نمایید و با ارائه اطلاعات ذیل ما را در پاسخگویی بهتر یاری فرمائید:
 - اسم، آدرس، شماره تلفن و ایمیل مالک خودرو.
 - سال و مدل خودرو.
 - شماره شاسی خودرو (شماره ۱۷ رقمی ذکر شده در برگه ثبت مالکیت، کارت خودرو و یا روی پلاک مشخصات نصب شده در فضای داخل موتور).
 - تاریخ خرید، کیلومتر کارکرد خودرو.



- نام نمایندگی مجاز (که به آن مراجعه نموده اید) .
- سوالات مورد نظر.

حقوق مشتری

- شرح کامل تعمیرات و لیست قطعات تعمیر یا تعویض شده به صورت مکتوب به مشتری اعلام می گردد.
- برای تعمیری که در زمان پذیرش به مشتری اطلاع رسانی نشده، کسب اجازه از مشتری الزامی است.
- در صورت تعویض قطعه اصلی شرکتی برای خودرو در زمان اتمام دوره گارانتی، قطعه تعویض شده به مدت ۶ ماه یا ۱۰.۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) از زمان تعویض، تحت پوشش گارانتی قرار می گیرد (قطعات مصرفی در این بند قرار نمی گیرند).
- ارائه خدمات برای خودرو در زمان اتمام دوره گارانتی، به مدت ۲ ماه و یا ۳۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) تحت پوشش گارانتی قرار می گیرد.
- در دوره گارانتی، چنانچه مالک خودرو به نمایندگی مجاز مراجعه نموده و رفع کامل ایرادات خودرو در مدت زمان باقی مانده از دوره گارانتی خودرو برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، شرکت معین خودرو ا روند رفع ایراد خودرو را با ارائه مستندات لازم توسط مشتری در اولین فرصت ممکن تحت شرایط گارانتی، ضمانت می نماید.
- برای دسترسی به اطلاعات بیشتر می توانید به سایت شرکت معین خودرو ا روند به آدرس الکترونیکی www.moeinkhodroarvand.ir مراجعه و یا با شماره ۰۲۱-۹۱۰۱۲۵۲۱ تماس حاصل نمایید.



قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

- ماده ۱

اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار برده میشود:

- ۱- خودرو: هر نوع وسیله نقلیه موتوری تولید داخل یا خارج برای استفاده در معابر عمومی برای حمل سرنشین و بار تا ظرفیت مجاز.
- ۲- عرضه کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش مبادرت به فروش خودروهای نو تولیدی و وارداتی خود میکند.
- ۳- واسطه فروش: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده نسبت به فروش خودرو اقدام میکند.
- ۴- نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده عهده دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.
- ۵- مصرف کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد.
- ۶- بهای خودرو: مبلغی است که در قرارداد واگذاری و یا در برگه فروش توسط عرضه کننده قید شده 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 سی هزار کیلومتر (هر کدام زودتر به پایان برسد) باشد.

تبصره ۲- دوره تعهد یا دوره تامین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ۱۰ سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف کننده میباشد.

- 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 ۴۸ ساعت باشد) برعهده 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 تامین آموزشهای لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمیتواند مصرف کننده را به مراجعه به نمایندگی معینی اجبار نماید.

تبصره ۲- در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیات حل اختلاف مربوطه، متشکل از نمایندگیهای 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 تعمیر برطرف نشده باشد یا خودرو بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند، عرضه کننده مکلف است حسب درخواست مصرف کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق، بهای آن را به مصرف کننده مسترد دارد.

تبصره ۱- در صورت بروز اختلاف بین طرفین، حل و فصل آن از طریق هیات حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳۳) این قانون میباشد.

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 میباشد.

- 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 عیبهها و نقصهای 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 ۱- استفاده از قطعات غیر استاندارد یا تایید نشده توسط عرضه کننده و نمایندگیهای مجاز تعمیر ممنوع میباشد.



- ماده ۶

چنانچه انجام تعهدات عرضه کننده به دلیل حوادث غیر مترقبه (غیر قابل پیشبینی و غیر قابل رفع) ناممکن باشد، این تعهدات به حالت تعلیق درمی 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 صادر 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 ۱- انعقاد هر نوع قراردادی که حقوق و تکالیف طرفین قرارداد و مشمولین این قانون در آن رعایت نشود به استناد ماده ۱۰ قانون مدنی و مورد مشابه غیر قانونی و از درجه اعتبار ساقط است.

- ماده ۸

هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستمهای جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز عرضه کننده توسط مصرف کننده طی دوران ضمانت ایجاد شود از شمول این قانون خارج است و هیچگونه 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 ملاکهای 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 اجرای این قانون در راستای حفظ حقوق مصرف کنندگان و اعلام گزارش ادواری شش ماهه به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی است.



آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

(بر اساس تصویب نامه هیئات وزیران مورخ ۱۳۹۵/۰۱/۲۸ به شماره ۷۴۱۵/ت ۵۱۶۸۱ هـ)

- ماده ۱

ضوابط مندرج در این آیین نامه شامل تمام عرضه کنندگان، واسطه های فروش، واسطه های 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 موتورسیکلت 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 نو ساخت داخل کشور یا وارداتی خود مینماید.

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



ث - واسطه خدمات فروش و پس از فروش: اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده، صرفاً یا توأماً عهده دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق نمایندگیهای مجاز میباشند. واسطه مذکور میتواند 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) 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 نمایندگیهای مجاز آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها میباشد.

ح - دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو: دستورالعملی که به منظور تعیین شیوه مربوط به امور خدمات فروش خودرو، شاخص ها 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 میباشد.

د - خدمات دوره تعهد: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات و پشتیبانی خدمات که در یک دوره زمانی مشخص مطابق ماده (۱۵) این 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 دستورالعمل های 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 پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کفیوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین باز دیده های دوره ای، نام و نشانی نمایندگان 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 بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری در رشته مرتبط تعیین میشود.

ض- شرکت بازرسی: شخصیت حقوقی دارای صلاحیت از طرف سازمان ملی استاندارد ایران که توسط وزارت برای انجام ارزیابی عملکرد عرضه کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگان مجاز و ارائه گزارش های 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 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 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 یا تغییر حالتی که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا، خدمت یا عدم امکان استفاده متعارف از آن میشود.

غ - قطعه ایمنی خودرو: قطعاتی که عیب آنها موجب احتمال صدمه جسم، جان و مال اشخاص گردد.

تبصره - فهرست این قطعات توسط وزارت با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران تهیه و اعلام میشود.

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

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

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

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



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

- ماده ۳

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

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

- ماده ۴

عرضه کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روشهای 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



سفارشی تعداد محدود	مشارکت در تولید	پیش فروش		تحويل فوری	
		عادی	قطعی		
قیمت توافقی زمان عقد قرارداد	قیمت زمان تحويل مندرج در قرارداد	قیمت زمان تحويل مندرج در قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت
داخلی سه ماه وارداتی چهار ماه	سه سال	دوازده ماه	نه ماه	سی روز	حداکثر تاریخ تحويل
-	حداقل سود سپرده یکساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده یکساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده برابر مقررات نظام بانکی در مدت قرارداد	-	حداقل سود مشارکت
حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یکساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یکساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یکساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یکساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یکساله نظام بانکی	حداقل سود انصراف (درصد)
سه درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	دو و نیم درصد ماهانه	جبران تاخیر در تحويل
در صورت تاخیر بیش از دو ماه در تحويل خودرو موضوع قرارداد، مشتری حق انصراف خواهد داشت.	در صورت عدم امکان تحويل خودرو موضوع قرارداد، خودروی جایگزین از میان خودروهای تولیدی به انتخاب مشتری و شرایط مفاد قرارداد تحويل داده خواهد شد. این موضوع شامل خودروی وارداتی نمی شود.			*نداشتن تعهدات معوق	شرایط

- در کلیه روش ها، اطمینان از تامین CKD/CBU و شماره گذاری توسط عرضه کننده الزامی است.

- در کلیه روش ها، امکان پرداخت وجه ثمن خودرو بصورت 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 تامین و پرداخت تسهیلات توسط بانک ها، موسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ به متقاضی، پیش از انعقاد قرارداد و دریافت وجوه، الزامی است.



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

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

- ماده ۵

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، کفپوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف کننده، الزامی است.

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



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 دعوتنامه کتبی عرضه کننده، ظرف پانزده روز کاری نسبت به تصفیه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه کننده میتواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف کننده را به موعد دیگری که نحوه تعیین آن در قرارداد مشخص شده، موکول نماید.

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

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

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

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



- ماده ۹

عرضه کننده موظف است در زمان تحویل، خودروی درخواستی مصرف کننده را در حضور وی کنترل نموده و پس از حصول اطمینان از عدم وجود عیب، خودرو را تحویل دهد. تبصره ۱ - عرضه کننده موظف است در صورت وجود عیب احتمالی در خودرو، عیب مربوط را مطابق زمان استاندارد تعمیراتی مربوط، رفع کند مشروط بر آن که رفع عیب، موجب کاهش ارزش قیمتی خودرو نگردد. در 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 با نمایندگی مجاز موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد.

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

- ماده ۱۰

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



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

الف- فرآیند فروش

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

پ - بازرسی قبل از تحویل خودرو.

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

ث - نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه کننده و 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 تأمین و توزیع به موقع کلیه قطعات مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز آنها.

خ - نظام تشویق، تنبیه و اعطا و لغو نمایندگیهای مجاز خود.

د - ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگیهای مجاز خود.

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

ر - نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگیهای مجاز.

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

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

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



ماده ۱۲

دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری، ون و وانت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهل هزار (۴۰.۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰.۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل یک سال می باشد.

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

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

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

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

ماده ۱۳

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



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

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

- ماده ۱۴

عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره ای مطابق با شرایط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف کننده خودرو در شبکه نمایندگی های مجاز شرکت عرضه کننده خودرو، باعث خروج مجموعه های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر، از شرایط تضمین 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 سامانه ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به منظور رعایت مفاد ماده (۵) 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 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 مییابد. 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 هر یک از نمایندگیهای مجاز دیگر برای بار دوم و یا بیشتر، زمان توقف خودرو از بدو تاریخ پذیرش خودرو برای پرداخت خسارت محاسبه میگردد.

تبصره ۳ - در صورتی که عیوب موجود در هر یک از مجموعه های خودرو که به تشخیص مرجع رسیدگی کننده موضوع ماده (۳) قانون موجب بروز حادثه یا تصادف و یا آلایندهی بیش از حد مجاز هوا گردد، خدمات مربوط مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه کننده خودرو 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 آیین نامه 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 (مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده) به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار یک هزارم (۰.۰۰۱) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت میشود.

ت- موتورسیکلت: به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار یک هزارم (۰.۰۰۱) بهای موتورسیکلت به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت میشود.

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

تبصره ۲ - عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود پس از اخذ مدارک مثبت در مورد احراز مالکیت خودرو، نسبت به پرداخت خسارت توقف خودرو در کمتر از پانزده روز اقدام نماید.

تبصره ۳ - در صورتی که توقف خودروی سنگین بیش از یک ماه به طول انجامد، با موافقت کتبی مصرف کننده برای هر روز توقف خودرو مازاد بر یک ماه، عرضه کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم (۰.۰۰۰۲) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی 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 غیرقابل تعمیر به نزدیکترین 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 نمایندگیهای مجاز، نسبت به پذیرش تمام خودروهای تحت مسئولیت خود و همچنین سایر خودروهای مشابه وارداتی توسط اشخاص حقیقی و حقوقی فاقد نمایندگی رسمی، مطابق با دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید.



- ماده ۲۲

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 نمایندگیهای مجاز خود ابلاغ نماید. براساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورتحساب مصرف کننده را به ایشان تسلیم مینماید.

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



- ماده ۲۵

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

- ماده ۲۶

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

- ماده ۲۷

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

- ماده ۲۸

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



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

- ماده ۲۹

مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول برعهده عرضه کننده میباشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده، رأساً از طریق سازمانهای صنعت، معدن و تجارت استانها و با نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار میگیرد. چنانچه رضایت مصرف کننده تأمین نشود، میتواند به هیات 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. 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 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 سازمان هایی 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 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 استانها اعلام نماید.

- ماده ۳۰

عرضه کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگیهای مجاز را براساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی ذیربط آن ایجاد نماید.

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

- ماده ۳۱

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



تصمیم نامه شماره ۴۴۱۳۳/۴۳۶۷۸ مورخ ۱۳۸۹/۰۲/۲۹ لغو میشود. اسحاق جهانگیری، معاون اول رییس جمهور، این مصوبه را برای اجرا به وزارت صنعت، معدن و تجارت و سازمان ملی استاندارد ایران ابلاغ کرد.

بخش دوم - سرویس نگهداری

انجام عملیات سرویس اولیه در کارکرد ۲۰۰۰ تا ۳۰۰۰ کیلومتر

چک لیست سرویس اولیه خودرو

موضوع خدمات	توضیحات
روغن موتور	تعویض با روغن توصیه شده با مقدار استاندارد
فیلتر روغن موتور	تعویض فیلتر روغن با قطعه اصلی
فیلتر هوای موتور	تمیز کردن فیلتر و محفظه فیلتر
سطح مایع خنک کننده	بازدید سطح مایع خنک کننده
سطح روغن ترمز	بازدید سطح سیال ترمز
سطح روغن گیربکس	بازدید نشستی سیال ها
سطح روغن هیدرولیک فرمان	بازدید نشستی و سطح روغن هیدرولیک فرمان
سطح مایع شیشه شوی	بازدید سطح مایع شیشه شوی و بررسی عملکرد پمپ شیشه شوی
نشستی بنزین و سایر سیالات	بازدید نشستی لوله ها، شلنگ ها و زیر خودرو
عملکرد کولر	بازدید عملکرد سیستم تهویه مطبوع (کولر - بخاری)



چراغهای خارجی	بازدید عملکرد چراغهای جلو، عقب، راهنما، مه شکن
چراغهای داخلی	بازدید کلیه چراغهای داخل خودرو
رینگ و لاستیک	بازدید میزان ساییدگی، آج و تنظیم باد تایر به همراه تایر زاپاس
سیستم ترمز	بازدید عملکرد و وضعیت سیستم ترمز، لنت ترمز و ترمز دستی
باتری	بازدید صحت عملکرد باتری خودرو و اتصالات باتری
تست با دستگاه عیب یاب	در صورت مشاهده عیب طبق روش اجرایی گارانتی
آچارکشی	آچارکشی تعلیق و اهرم بندی فرمان

الزامات سرویس اولیه خودرو:

۱. مشتری می بایست در بازه کارکرد ۲۰۰۰ تا ۳۰۰۰ کیلومتر به نمایندگی های مجاز مراجعه نماید.
۲. خدمات سرویس اولیه در نمایندگی های مجاز به صورت کامل قابل ارائه خواهد بود.
۳. خدمات سرویس اولیه حداکثر تا شش ماه پس از شروع گارانتی خودرو طبق تاریخ درج شده در کارت گارانتی قابل ارائه می باشد.
۴. در صورت عدم مراجعه در کارکرد و زمان معین شده به نمایندگی های مجاز، سرویس اولیه از درجه اعتبار ساقط میگردد و پذیرش خودرو بصورت "نخستین بازدید آزاد" انجام خواهد شد.
۵. در صورت عدم انجام به موقع و منظم سرویس اولیه و سایر سرویس های ادواری در نمایندگی های مجاز، گارانتی خودرو لغو خواهد شد.
۶. در سرویس اولیه، تعویض روغن موتور، فیلتر روغن و بازدید های مندرج در لیست، انجام خواهد شد.



سرویس های ادواری

به منظور جلوگیری از استهلاک زود هنگام قطعات و افزایش طول عمر خودروی خود لطفا پس از انجام سرویس اولیه در کیلومتر یا زمان مقرر، نسبت به انجام سرویس های ادواری به شرح دفترچه راهنما اقدام فرمایید.

- زمان انجام سرویس های ادواری در شرایط آب و هوایی سخت و مناطق پرگرد و غبار و آلوده بایستی نسبت به شرایط عادی کوتاهتر باشد، در چنین شرایطی توصیه می شود که پیوسته سطح روغن، آب و وضعیت تسمه ها را بازدید نمایید.
- به خاطر داشته باشید که تعمیرات صحیح و تعویض قطعات اصلی فقط در نمایندگی های مجاز شرکت معین خودرو ارونند و توسط تکنسین های آموزش دیده میسر است.
- هزینه اجرت سرویس های ادواری شامل مواردی است که در جدول استاندارد دستمزد خدمات تعمیرگاه ذکر شده است و در صورت نیاز به خدماتی که ذکر نشده باشد، اجرت مربوطه مطابق قوانین و مقررات شرکت محاسبه و از مشتری اخذ می گردد.
- هزینه قطعات تعویض شده و یا مواد مصرف شده برای خودرو در سرویس های ادواری بطور جداگانه مطابق قوانین و قیمت های شرکت محاسبه و از مشتری اخذ می گردد.
- از فیلترهای روغن و هوای استاندارد مورد تایید شرکت معین خودرو ارونند استفاده نمایید.
- مسئولیت انجام به موقع سرویس های ادواری برعهده مالک خودرو می باشد و خسارات ناشی از عدم انجام آن متوجه مالک خودرو خواهد بود.
- جهت اطلاع از حجم و مشخصات روغن و سایر سیالات مورد استفاده در خودرو به کتابچه راهنمای مشتری یا نمایندگی مجاز شرکت معین خودرو ارونند مراجعه نمایید.



جدول سرویسهای دوره ای

موتور تنفس طبیعی (بدون توربو شارژر)

ا: بازدید R: تعویض

														شرح سرویسها		
۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۳ الی ۲	× ۱.۰۰۰KM	
														زمان حدودی انجام سرویس (ماه)		
۴۵	۴۲	۳۹	۳۶	۳۳	۳۰	۲۷	۲۴	۲۱	۱۸	۱۵	۱۲	۹	۶	۳	سرویس اولیه	
														موتور و گیربکس		
			R												۱-بازدید از نظر ترک خوردگی، پوسته شدگی، سائیدگی و تنظیم کشش تسمه موتور	
															۲-چک نمودن هرگونه آسیب دیدگی وایر شمع ها	
														۳-عازدید و تعویض شمع		
														اولین بازدید و تعویض در کارکرد ۲۰.۰۰۰ KM و پس از آن هر ۲۰.۰۰۰KM تعویض گردد.		
														اولین بازدید و تعویض در کارکرد ۳۰.۰۰۰ KM و پس از آن هر ۳۰.۰۰۰ تعویض گردد.		
														مطابق با شرایط، کیلومتر تعویض را کوتاه تر نمایند.		
															شرایط کارکرد شمع معمولی	
															شرایط کارکرد شمع ایریدیوم پلاتینیوم	
														شرایط کارکرد سخت		
															۴-بازدید سیستم تهویه محفظه میل لنگ	
															۵-بازدید لوله های آب سیستم خنک کننده از نظر خرابی و محکم بودن اتصالات لوله	
															۶-بازدید سطح مایع خنک کننده موتور در مخزن انبساط	
														۷- تعویض مایع خنک کننده موتور		
														تعویض هر ۴۰.۰۰۰ کیلومتر		
														اولین تعویض در کارکرد ۱۰.۰۰۰ کیلومتر، پس از آن هر ۱۰.۰۰۰KM تعویض گردد.		
														شرایط کارکرد عادی		



مطابق با شرایط، کیلومتر تعویض را کوتاه تر ننمائید.															شرایط کارکرد سخت		۸- تعویض فیلتر هوا / تهویه مطبوع		
R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	شرایط کارکرد عادی		۹- تعویض روغن موتور	
تعویض: هر ۲.۰۰۰KM															شرایط کارکرد سخت		شرح سرویسها		
۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۲ الی ۳		۱.۰۰۰KM ×			
۴۵	۴۲	۳۹	۳۶	۳۳	۳۰	۲۷	۲۴	۲۱	۱۸	۱۵	۱۲	۹	۶	۳		زمان حدودی انجام سرویس (ماه)			
همزمان با تعویض روغن موتور، فیلتر روغن نیز تعویض شود.															تعویض فیلتر روغن موتور			۱۰- تعویض فیلتر روغن موتور	
	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	۱۱- بازدید وضعیت باتری	
	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	۱۲- بازدید دور آرام موتور	
	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	۱۳- بازدید اتصالات لوله آگزوز از نظر نشتی	
	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	۱۴- بازدید عملکرد دریچه گاز	
در صورت لزوم تمیز نمائید (در زمانی که موتور خاموش است)															تعویض فیلتر روغن موتور			۱۵- بازدید انژکتور	
زنجیر تایم در صورت خرابی تعویض گردد.															تعویض فیلتر روغن موتور			۱۶- زنجیر تایمینگ	
	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	۱۷- بازدید سنسور اکسیژن	
	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	۱۸- بازدید کاتالیزور	
	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	۱۹- تعویض فیلتر سوخت	
	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	۲۰- بازدید درپوش باک بنزین، لوله ها و اتصالات لوله های بنزین	
	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	۲۱- بازدید کنیستر	
تعویض (روغن گیربکس) برای اولین بار در کارکرد ۴۰.۰۰۰ KM یا هر ۲۴ ماه															تعویض روغن موتور			۲۲- بازدید و تعویض روغن گیربکس اتوماتیک	
شناسی و بدنه																			
	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	۲۳- آچارکشی اتصالات شناسی و بدنه	



																		۲۴-بازدید پدال و ترمز دستی
																		۲۵-بازدید لنت و دیسک ترمز
تعووض سیال ترمز																		
تعووض هر ۴۰.۰۰۰ کیلومتر یا ۲۴ ماه انجام گردد.																		
۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۳ الی ۲	× ۱.۰۰۰KM		شرح سرویسها	
۴۵	۴۲	۳۹	۳۶	۳۳	۳۰	۲۷	۲۴	۲۱	۱۸	۱۵	۱۲	۹	۶	۳	زمان حدودی انجام سرویس (ماه)			
														سرویس اولیه				
																		۲۷-بازدید شلنگ ها و لوله های ترمز
تعووض سیال هیدرولیک فرمان																		
تعووض هر ۴۰.۰۰۰ کیلومتر یا ۲۴ ماه انجام گردد.																		
																		۲۹-بازدید لوله ها و اتصالات روغن هیدرولیک فرمان و میل فرمان
																		۳۰-بازدید عملکرد غربیلک فرمان و دسته دنده
																		۳۱-بازدید گردگیر پلوس
																		۳۲-بازدید سیبک و گردگیر
																		۳۳-بازدید متعلقات سیستم تعلیق جلو و عقب
																		۳۴-بازدید آج و فشار باد تایرها

بخش سوم - اطلاعات تماس

نمایندگیهای مجاز شرکت معین خودرو اروند



آدرس و شماره تماس نمایندگی های مجاز

خریدار گرامی، جهت اطلاع از آخرین تغییرات نمایندگی های مجاز شرکت معین خودرو ارونند به سایت www.moeinkhodroarvand.ir مراجعه فرمایید.

آدرس - کد پستی - تلفن - فکس	نام نمایندگی مجاز	نوع نمایندگی	کد نمایندگی	شهرستان	استان	ردیف	
اطلاعات مندرج در سایت رسمی معین خودرو ارونند www.moeinkhodroarvand.ir	مرکزی	3S	۱۰۰	تهران	تهران	۱	
	چهره	3S	۴۰۱	کرج	البرز	۲	
	صالحی	3S	۳۰۱	مشهد	خراسان رضوی	۳	
	دل افکار	3S	۲۰۱	شیراز	فارس	۴	
	تیموری	3S	۲۰۲	اصفهان	اصفهان	۵	
	ابتکار جاوید انرژی	3S	۱۰۲	اهواز	خوزستان	۶	



آدرس دفتر مرکزی شرکت معین خودرو اروند
تهران - بلوار میرداماد- بعد از شمس تبریزی جنوبی برج نادر- پلاک ۲۱۶ طبقه اول
صندوق پستی: ۱۵۴۹۷۵۳۳۹۹
تلفن: ۰۲۱-۹۱۰۱۲۵۲۱
نمابر: ۰۲۱-۲۲۲۷۳۲۸۲
پست الکترونیکی: info@moeinkhodroarvand.ir
پایگاه اینترنتی: www.moeinkhodroarvand.ir

قانون حمایت از حقوق تولیدکنندگان و مصرف کنندگان
پست الکترونیکی خدمات پس از فروش: Info@moeinkhodroarvand.ir
شماره تلفن پشتیبانی فنی و امداد تهران (ساعات کاری): ۰۲۱-۹۱۰۱۲۵۲۱
شماره امداد خودرو (جاده ای و سیار- ۲۴ ساعته): ۰۲۱-۹۱۰۱۲۵۲۱
شماره ارتباط با مشتریان: ۰۲۱-۹۱۰۱۲۵۲۱
پست الکترونیک رسیدگی به شکایات: www.moeinkhodroarvand.ir
سامانه پیام کوتاه رسیدگی به شکایات:

