

ضوابط گارانتی خودرو	۳
موارد خارج از پوشش گارانتی	۴
شرایط گارانتی قطعات با عمر محدود	۶
ابطال گارانتی خودرو	۸
موارد سرویس اولیه (مراقبت و نگهداری)	۱۰
سرویس های ادواری	۱۱
حقوق مشتری	۱۹
قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو	۲۰
آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو	۲۴
سوابق سرویس ها	۳۴

دفترچه راهنمای گارانتی

تکنولوژی، مهارت، تخصص و علاقه مندی به حفظ محیط زیست دست به دست هم دادند تا یک خودرو با کیفیت مطلوب به شما ارائه گردد. نمایندگی های مجاز شرکت برساوش تجارت نیک با تجهیزات کامل و کادر فنی مجرب و آشنا به تکنولوژی های جدید آمادگی دارند در کلیه زمینه های تعمیراتی خدمات لازم را ارائه نمایند. بنابراین مطالعه این کتابچه و رعایت دقیق مفاد آن موجب خواهد شد تا ضمن بهره مندی از خدمات گارانتی، رضایت کامل شما فراهم گردد. دفترچه گارانتی و راهنمای سرویس گارانتی جزئی از اسناد خودروی شماست. لطفاً پس از تحویل خودرو این دفترچه را به دقت مطالعه نموده تا با شرایط و مقررات گارانتی خودروی خود آشنا گردید.

انجام خدمات گارانتی منوط به رعایت مقررات گارانتی (مقررات پیشبینی شده در این دفترچه) ارائه دفترچه گارانتی خودرو و رعایت برنامه سرویس های ادواری می باشد.

ارائه خدمات گارانتی فقط در نمایندگی های مجاز شرکت برساوش تجارت نیک امکانپذیر است. لطفاً توجه داشته باشید که دفترچه گارانتی خودرو را هنگام تحویل خودرو از نماینده فروش تحویل گرفته و در زمان سرویس اولیه به نمایندگی مجاز ارائه دهید.

توجه:

برای این که خودرو شما تحت پوشش ضمانت شرکت برساوش تجارت نیک قرار گیرد لطفاً به موارد زیر توجه فرمایید:

بازه انجام سرویس اولیه حداکثر ۶ ماه و با کارکرد حداقل ۱۰۰۰ و حداکثر ۵۰۰۰ کیلومتر می باشد. در صورت کارکرد کمتر از ۱۰۰۰ و بیشتر از ۵۰۰۰ کیلومتر در بازه حداکثر ۶ ماه از تاریخ شروع گارانتی خودرو و عدم انجام سرویس اولیه، گارانتی خودرو ابطال می گردد.

سرویس های ادواری می بایست هر ۵۰۰۰ کیلومتر در نمایندگی های مجاز شرکت برساوش انجام شده باشد.

لطفاً به زمان و کیلومتر تعویض قطعات مصرفی مندرج در جدول سرویس های ادواری دقت فرمایید.

مدت زمان تعهد خدمات شامل کلیه قطعات یدکی و ارائه خدمات تعمیراتی به مدت ۱۰ سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از نوع مدل مربوطه توسط عرضه کننده می باشد.

بازه گارانتی خودروهای شرکت برساوش تجارت نیک ۳۶ ماه یا ۶۰۰۰۰ کیلومتری باشد.

ضوابط گارانتی خودرو:

۱. تاریخ شروع گارانتی از زمانی است که خودرو به مشتری اول تحویل می شود.
۲. گارانتی در صورتی معتبر خواهد بود که سرویس اولیه در زمان و کیلومتر تعیین شده توسط نمایندگی های مجاز شرکت برسائوش تجارت نیک انجام شده باشد.
۳. سرویس های ادواری توصیه شده بایستی در بازه مشخص و توسط نمایندگی های مجاز انجام گرفته باشد.
۴. هرگونه تعمیرات تحت عنوان گارانتی بایستی صرفاً به وسیله شبکه نمایندگی های مجاز شرکت برسائوش انجام گیرد.
۵. رنگ خودرو در صورت رعایت ضوابط موضوعه دوران گارانتی به مدت ۳ سال تحت پوشش گارانتی است.
۶. کلیه تنظیمات، بازدیدها، تست اسکنر، رگلاژها، رفع ایراد فاصله سرویس های ادواری، سرویس اولیه، مواد مصرفی و مایعات جزء تعهدات گارانتی نمی باشد.
۷. تاير در صورت وجود نقص فنی مربوط به فرآیند تولید تا ۳۶ ماه یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) گارانتی است. استهلاك تاير که ناشی از استفاده از خودرو باشد یا عيب ناشی از عوامل

- خارجی مشمول شرایط گارانتی نیست.
۸. تعمیرات گارانتی محدود به هزینه اجرت تعمیرات و قیمت قطعه یدکی می باشد. (تعویض قطعات معیوب یا تعمیر آنها)
۹. تعویض یا تعمیر قطعات معیوب بنا به تشخیص کارشناسان شرکت برسائوش تجارت نیک می باشد.
۱۰. کلیه قطعات معیوب تعویض شده تحت پوشش گارانتی، متعلق به شرکت برسائوش تجارت نیک می باشد.
۱۱. گارانتی سیستم صوتی پیشرفته خودروهای شرکت برسائوش تجارت نیک تا ۲ سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر گارانتی دارد. این ضمانتنامه محدود به شرایط فوق بوده و بخصوص در برابر خسارات ناشی از تصادفات و خسارات وارده بر اشیاء و یا اشخاص هیچگونه مسئولیتی را برای شرکت برسائوش تجارت نیک ایجاد نمی نماید.
۱۲. ضمانت خدمات به مدت ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر می باشد و ضمانت قطعات ۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا رسد) به شرطی که قطعه در یکی از نمایندگی های شرکت برسائوش نصب شده باشد تحت پوشش گارانتی قرار خواهد داشت.

موارد خارج از پوشش گارانتی:

۱. خسارت ناشی از عوامل خارج از کنترل شرکت برساوش تجارت نیک
خرابی ناشی از تصادفات و استفاده نامناسب از خودرو.
استفاده از خودرو در مسابقات رالی، سرعت و ... هر گونه تغییرات در
خودرو و تقویت آن (تغییر در مشخصات محصول نظیر تغییرات موتور
و...) یا حذف قطعات و جایگزین نمودن قطعات دیگر. خرابی ناشی از
آتش سوزی (بلایای طبیعی، عمومی و ... غیر از نقص فنی) اغتشاش و
شورش های اجتماعی و سیاسی صدمات ناشی از تردد خودرو در
مسیرهای قیرپاشی شده، نمک ریزی شده و عوامل بیرونی نظیر
برخورد سنگ و شن با خودرو، اگر سبب آسیب شدید به بدنه و رنگ
خودرو شود (با نظر کارشناس فنی شرکت برساوش)
حمل بار و فشار بیش از حد به خودرو و حمل بار بیش از ظرفیت مجاز
حتی برای کوتاه مدت.
خسارات ناشی از تعمیرات نامناسبی که توسط تعمیرگاه های غیرمجاز
انجام شده باشد.
آسیب ها و صدمات ناشی از نصب هر گونه قطعات غیراصلی.
جبران خسارات بدنه، رنگ و تزئینات خودرو که ناشی از تصادفات و
حوادث بوده و تعمیر شده باشند.

نصب هر گونه قطعات زنگ زده که موجب بروز خوردگی و یا زنگ زدگی
در سایر قطعات شود.
وجود هر گونه گرده رنگ که ناشی از قرار گرفتن خودرو در یک محیط
نامناسب باشد.
هر گونه خسارات وارده به بدنه و رنگ خودرو (تصادف) و تزئینات
پس از تحویل خودرو به مشتری.
خرابی قطعات ناشی از هر گونه تعمیرات غیراصولی بر روی خودرو
نظیر جوشکاری و غیره.
هر گونه حادثه در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی در زمان
تعمیرات و یا وقوع آتش سوزی به دلیل سهل انگاری و یا استفاده از
قطعات غیراصلی در تعمیرات انجام شده و یا دستکاری در سیم کشی
خودرو توسط تعمیرگاه های غیرمجاز.
عدم مراقبت لازم از خودرو (شامل عدم انجام سرویس ها، عدم مراقبت
از بدنه)
تاثیر مواد پراکنده در محیط مانند سموم دفع آفات نباتی و غیره،
فصله پرندگان، شیره درختان و همچنین عوامل جوی نظیر باران های
اسیدی بر بدنه و رنگ خودرو.

۳- استهلاک عادی

استهلاک عادی قطعات (نظیر سایش عادی تیغه برف پاک کن یا لاستیک چرخ در اثر استفاده)
استهلاک طبیعی خودرو، فرسودگی،
هزینه ناشی از تعویض قطعات مصرفی

قطعات مصرفی:

قطعات مصرفی قطعاتی هستند که به صورت عادی پس از گذشت مدتی محدود یا مقدار کارکرد خاصی مستهلک شده و بایستی تعویض شوند.

استهلاک این قطعات رابطه مستقیمی با نحوه استفاده از خودرو توسط مالک (کاربر یا راننده خودرو) دارد. این قطعات در صورتی تحت پوشش گارانتی خودرو قرار می گیرند که تعویض آنها به دنبال بروز ایرادات ناشی از قطعات مرتبط در زمان تولید محصول باشد. قطعات مصرفی مانند روغن ها، روانکارها، مایعات شستشو و خنک کننده می باشد.

فاسد شدن باتری به دلیل عدم استفاده از خودرو برای مدت طولانی.
پوسیدگی لاستیک خودرو، قطعات و سایر قطعات پلاستیکی به دلیل توقف طولانی خودرو و عدم استفاده از آن.
ایرادات ناشی از ریزش آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی.
بعنوان مثال: رادیوپخش، ECU.
ایرادات ناشی از رانندگی در عمق آب که باعث نفوذ آب به اجزاء داخلی خودرو مانند موتور می شود.
خسارات ناشی از قرار گرفتن خودرو در میدانهای قوی الکترو مغناطیسی و ... (کنار پست ها و زیر دکل های فشار قوی انتقال نیرو).

۲. خسارت ناشی از عدم انجام تعمیرات مناسب و استفاده از سوخت و روغن نامناسب

بروز هر گونه ایراد ناشی از استفاده از روغن، مایعات، فیلترهای روغن، سوخت نامتناسب و یا غیراستاندارد.
زنگ زدگی و تخریب و عملکرد نامناسب قطعات موتور و همچنین رادیاتور به دلیل عدم استفاده از ضدیخ و یا استفاده از آب های املاح دار که رسوبات آنها موجب بروز ایراد می شود.

شرایط گارانتی قطعات با عمر محدود:

نام قطعات		زمان تضمین کارکرد
صفحه کلاچ		باطری ۱۲ ولت
نصف دوره ضمانت (۱۸ ماه و یا ۳۰هزار کیلومتر) از زمان تحویل خودرو		
لنت ترمز	شمع موتور	لامپ ها
تسمه ها		۱۰هزار کیلومتر از زمان تحویل خودرو
تیغه برف پاک کن		
کربن کنیستر		کاتالیزت کانورتور
حسگر دوم اکسیژن		۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر از زمان تحویل خودرو
تایر		
سیستم پخش صوت		۲ سال و یا ۴۰ هزار کیلومتر از زمان تحویل خودرو

کاری مراکز و یا افراد غیر مجاز شامل گارانتی نخواهد شد. مابقی اجزای دستگاه پخش تحت پوشش گارانتی قرار خواهد داشت.

خدمات/قطععات

ضمانت خدمات به مدت ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر می باشد و ضمانت قطععات ۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا رسد) به شرطی که قطعه در یکی از نمایندگی های مجاز نصب شده باشد تحت پوشش گارانتی قرار خواهد داشت.

۱- موارد استثناء:

- هر گونه خسارت کالای فاسد شدنی در حال حمل به وسیله خودرو، در صورتی که خودرو به دلیل بروز ایراد قادر به حرکت نباشد.

- هر گونه خسارت کالای در حال حمل به وسیله خودرو در صورت بروز حادثه یا تصادف.

- هر گونه خسارت مربوط به پرداخت هزینه های آژانس و پارکینگ به مالکین، در شهرها، در صورت خرابی خودرو و تصمیم مشتری به توقف آن و یا استفاده از وسایل دیگر حمل و نقل به واسطه خرابی خودرو.
- هر گونه خسارت ناشی از استفاده خودرو معیوب و با اطلاع قبلی

باتری

مدت زمان گارانتی باتری خودرو های برقی ۶۰ ماه یا ۱۶۰ هزار کیلومتر می باشد.

مدت زمان گارانتی باتری خودرو های هایبرید ۳۶ ماه یا ۶۰ هزار کیلومتر می باشد.

کیسه هوا

عملکرد صحیح سیستم و قطععات کیسه هوا مشمول دوران تعهد نیز می شود.

گاز کولر

شارژ گاز کولر به شرط عدم تصادفات و تغییراتی که منجر به تعمیر و تعویض قطععات سیستم کولر خودرو گردد شامل گارانتی خواهد شد.

سیستم پخش

هر گونه استفاده نادرست از سیستم پخش، استفاده از فلش مموری ویروسی و عیوب ناشی از وجود گرد و خاک در سیستم و تعمیر و دست

ابطال گارانتی خودرو

۱- ابطال گارانتی خودرو

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

- در صورتی که پلاک شناسایی هویت اتومبیل محو شده یا مفقود شده باشد، گارانتی خودرو لغو می شود.

- دستکاری در کیلومترشمار و تغییر مقدار کارکرد خودرو یا از کار انداختن کیلومترشمار بنا به تشخیص کارشناس فنی شرکت در هنگام پذیرش خودرو در نمایندگی های مجاز، در صورت دستکاری کیلومترشمار توسط مشتری، گارانتی خودرو ابطال و مشخصات آن به کلیه نمایندگی های مجاز اعلام خواهد شد.

- از کار افتادن کیلومتر شمار؛ چنانچه کیلومترشمار خودرو بدون خواست یا دخالت مشتری از کار افتاده باشد، مشتری بایستی سریعاً و در اولین فرصت ممکن برای رفع عیب آن به نمایندگی های مجاز مراجعه نماید. در غیر این صورت، گارانتی خودرو به صورت کامل ابطال خواهد شد.

- خودروهایی که در سانحه شدید یا آتش سوزی به صورت کلی خسارت ببینند و ایراد به دلیل نقص فنی خودرو نباشد، حتی در صورت بازسازی کلی از پوشش گارانتی خارج می شوند.

- در صورت تغییر در کاربری تعریف شده توسط سازنده خودرو و تبدیل آن به خودروی مسابقه، کارو غیره، گارانتی خودرو ابطال می شود.
عدم انجام سرویس اولیه در بازه حداکثر ۶ ماه از تاریخ شروع گارانتی خودرو و با حداقل ۱۰۰۰ و حداکثر ۵۰۰۰ کیلومتر کارکرد (هرکدام زودتر فرابرسد) گارانتی خودرو ابطال خواهد شد.
- در صورت تبدیل خودرو به دوگانه سوز.

۲- ابطال گارانتی قطعات

چنانچه در دوران گارانتی نسبت به تعویض قطعات و جایگزینی آن با قطعات غیراستاندارد و یا متفرقه مانند استفاده از رینگ و یا لاستیک چرخ با ابعاد غیراستاندارد استفاده شود، در صورتی که همان قطعه و یا سایر قطعات مرتبط با آن معیوب شوند، قطعه مذکور و سایر قطعات متعلقه و مرتبط در آن مجموعه از پوشش گارانتی خارج خواهند شد.
- کلیه قسمتهای تغییر یافته بر روی خودرو توسط هنرکده ها، آموزشگاه های رانندگی، تعمیرگاه ها و سایر مراکز خدماتی متفرقه از گارانتی خارج خواهند شد.

سرویس اولیه

بازه انجام سرویس اولیه حداکثر ۶ ماه و با کارکرد حداقل ۱۰۰۰ و حداکثر ۵۰۰۰ کیلومتر می باشد. در صورت کارکرد کمتر از ۱۰۰۰ و بیشتر از ۵۰۰۰ کیلومتر در بازه حداکثر ۶ ماه از تاریخ شروع گارانتی خودرو و عدم انجام سرویس اولیه، گارانتی خودرو ابطال می گردد. در صورت عدم انجام سرویس اولیه در زمان و کیلومتر اعلام شده گارانتی خودرو ابطال می گردد.

سرویس پیشبینی شده در این دفترچه با توجه به توصیه کارخانه سازنده این خودرو بوده و انجام به موقع سرویس اولیه و سرویس ادواری شما را در نگهداری خودرو در وضعیت مطلوب و استفاده از خدمات گارانتی یاری می نماید.

شرکت برسائوش تجارت نیک تعهدی در قبال بروز اشکال در قسمتهای تغییر یافته نخواهد داشت. بنابراین هر گونه آهن کشی، تقویت شاسی خودرو، موتور، تقویت فنرها و یا اصلاح آنها، استفاده از رینگ و لاستیک اسپرت مجاز نمی باشد. در صورت نصب وسایل اضافی نظیر پروژکتور، لامپ زنون و بویژه دزدگیر غیر استاندارد و یا استاندارد توسط عوامل متفرقه و یا موسسات خدماتی غیر از مجموعه شرکت برسائوش که منجر به بروز عیب در سیستم های الکترونیکی و مکانیکی و یا به واسطه آن در سایر قطعات خودرو شود، تحت پوشش گارانتی نخواهد بود.

مالک محترم:

چنانچه به هر دلیل کیلومتر شمار خودروی شما کار نمی کند در اسرع وقت به نزدیکترین نمایندگی مجاز شرکت برسائوش مراجعه فرمایید.

توجه:

خودرو باید در ۶ روز حداقل ۵۰ کیلومتر پیمایش داشته باشد تا باتری خودرو فاسد نگردد.

موارد سرویس اولیه (مراقبت و نگهداری)

- (a) بازدید صحت عملکرد و روشنایی کلیه چراغهای موجود در داخل و خارج خودرو و بوق
- (b) بازدید صحت عملکرد تیغه های برف پاک کن، شیشه شور و سطح مایع تمیزکننده در مخزن شیشه شور و تنظیم نازل های پاششی
- (c) بازدید صحت عملکرد سیستم تهویه مطبوع (بخاری و کولر)
- (d) بازدید کمربندهای ایمنی و قفل آن از نظر صحت عملکرد
- (e) تمیز کردن محفظه پوسته هواکش
- (f) بازدید نشتیها (روغن موتور، گیربکس، سیستم سوخت رسانی، مدار خنک کننده، سیستم ترمز، سیستم هیدرولیک فرمان و سیستم کلاچ)
- (g) بازدید صحت عملکرد سیستم خنک کننده و سطح مایع آن در مخزن و درصد مخلوط ضدیخ و تعویض مایع خنک کننده در صورت نیاز
- (h) تعویض روغن موتور و فیلتر روغن
- (i) بازدید سفتی، استهلاک و پارگی تسمه دینام، کمپرسور کولر، تسمه هیدرولیک فرمان و تسمه تایمینگ (در صورت لزوم تعویض یا تنظیم آن)
- (j) بازدید کلی خودرو با استفاده از دستگاه عیب یاب.
- (k) بازدید اگزوز و منبع های آن، کاتالیزورها و اتصالات از نظر نشتی و یا

صدمه دیدن

- (l) بازدید خلاصی و صحت عملکرد کابل، پمپها و پدال کلاچ، (در صورت لزوم) تنظیم شود.
- (m) بازدید سیستم ترمز از نظر صحت عملکرد و سطح روغن ترمز در مخزن و بازدید لوله ها و شیلنگ های ترمز از نظر صدمه دیدگی، فرسودگی و کنترل اتصالات آن
- (n) بازدید عملکرد سیستم ترمز دستی و ضخامت لنت آن (در صورت نیاز تنظیم یا تعویض شود)
- (o) بازدید گردگیرهای پلوس از نظر نشتی گیربکس و سالم بودن آن
- (p) بازدید گردگیرهای آکاردئونی میل فرمان و چهارشاخه فرمان از نظر پارگی، صحت استقرار آن در جای خود و لقی مکانیزم چهارشاخه فرمان
- (q) بازدید صحت عملکرد سیستم فرمان هیدرولیک و بازدید سطح روغن هیدرولیک در مخزن و نشتی روغن هیدرولیک در سیستم
- (r) بازدید زوایای چرخ (تواین، تواوت، کمبر، کستر و کینگ پین) و در صورت لزوم تنظیم و بازدید خلاصی کلیه سیبک ها
- (s) بازدید تایرها به انضمام تایر زاپاس از نظر استهلاک آج لاستیک و سفت کردن پیچهای چرخ

سرویس های ادواری

مواردی مانند موتور و گیربکس از پوشش گارانتی خارج می شوند. عیوبی که بر اساس شواهد ناشی از عدم انجام به موقع سرویس های دوره ای باشد، مشمول گارانتی نخواهد بود.

t) بازدید چهارچرخ (بازدید خلاصی ها، بلبرینگ ها، تویی چرخ ها، بالانس چرخ ها، تنظیم باد و ضخامت لنت های ترمز)
u) روغنکاری لوله ها و بازدید ضامن های نگهدارنده درها، ضامن ترمز و قفل درب موتور
v) آپارکشی جلوبندی و زیربندی خودرو
w) تست جاده جهت بررسی عملکرد کلیه مکانیزم های خودرو
x) بازدید سیستم شارژ باتری خودرو (شامل اندازه گیری شارژ باتری و صحت عملکرد دینام)

جهت اطلاع از آخرین شرایط فروش شرکت به وب سایت
برسآوش به آدرس www.Barsavosh.co مراجعه نمایید.

مالک محترم خودرو
به منظور جلوگیری از استهلاک زودهنگام قطعات و افزایش طول عمر خودروی خود لطفا پس از انجام سرویس اولیه در کیلومتر مقرر، نسبت به انجام سرویس های ادواری به شرح جدول ذیل اقدام فرمایید.
بازه مجاز انجام سرویس ادواری ۵۰۰ کیلومتر قبل و ۱۰۰۰ کیلومتر بعد از کیلومتر ذکر شده در جداول می باشد.
در صورت عدم انجام حتی یک سرویس دوره ای در بازه مشخص

ردیف	عملیاتهای سرویس دوره ایی	سرویس اولیه	سرویس ۱۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۳۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۴۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۶۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۷۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۹۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۱۰۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۱۲۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۱۳۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۱۵۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۱۶۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۱۸۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۲۰۰۰۰ کیلومتر
۱	بازدید صحت عملکرد و روشنایی کلیه چراغهای موجود در داخل و خارج خودرو و بوق	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۲	بازدید صحت عملکرد تیغه های برف پاک کن، شیشه شور و سطح مایع تمیزکننده در مخزن شیشه شور و تنظیم نازلهای پاششی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۳	بازدید صحت عملکرد سیستم تهویه مطبوع (بخاری و کولر)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۴	بازدید کمربندهای ایمنی و قفل آن از نظر صحت عملکرد	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۵	تمیز کردن محفظه پوسته هواکش و تعویض فیلتر هواکش	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۶	بازدید نشتیها (روغن موتور، گیربکس، سیستم سوخت رسانی، مدار خنک کننده، سیستم ترمز، سیستم هیدرولیک فرمان و سیستم کلاچ)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۷	بازدید صحت عملکرد سیستم خنک کننده و سطح مایع آن در مخزن و درصد مخلوط ضدیخ و تعویض مایع خنک کننده در صورت نیاز	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۸	تعویض روغن موتور و فیلتر روغن	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

ردیف	عملیاتیهای سرویس دوره ایی	سرویس اولیه	سرویس ۱۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۱۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۲۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۲۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۳۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۳۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۴۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۴۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۵۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۵۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۶۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۷۰۰۰۰ کیلومتر
۹	تعویض روغن گیربکس					*								
۱۰	تعویض فیلتر بنزین					*								
۱۱	تعویض فیلتر هوای کابین ، تعویض فیلتر هوای باتری		*		*	*				*		*		*
۱۲	بازدید مجموعه باک و مدار سوخت رسانی از نظر فرسودگی لوله ها و شیلنگ ها و تماس غیراصولی با بدنه خودرو	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۳	بازدید صحت عملکرد شمع های موتور	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۴	بازدید سفتی، استهلاک و پارگی تسمه دینام، کمپرسور کولر، تسمه هیدرولیک فرمان و (در صورت لزوم تعویض یا تنظیم آن)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۵	بازدید کلی خودرو با استفاده از دستگاه عیب یاب	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۶	بازدید آگزوز و منبع های آن، کاتالیزورها و اتصالات از نظر نشی و یا صدمه دیدن	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

۱۴

ردیف	عملیاتی‌های سرویس دوره ایی	سرویس اولیه	سرویس ۱۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۲۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۳۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۴۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۵۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۶۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۷۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۸۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۹۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۱۰۵۰۰ کیلومتر	سرویس ۱۱۵۰۰ کیلومتر	سرویس ۱۲۵۰۰ کیلومتر	سرویس ۱۳۵۰۰ کیلومتر	سرویس ۱۴۵۰۰ کیلومتر	سرویس ۱۵۰۰۰ کیلومتر
۲۵	بازدید کلیه بوش های لاستیکی بازویی های تعادل قسمت جلو و عقب خودرو و بوش های لاستیکی اکسل عقب از نظر سالم بودن	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۲۶	روغنکاری لوله ها و بازدید ضامن های نگهدارنده درها، ضامن ترمز و قفل درب موتور	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۲۷	آچارکشی جلوبندی و زیربندی خودرو با گشتاور مناسب	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۲۸	بازدید لایه حفاظتی (لایه قیراندود) زیر خودرو از نظر صدمه دیدن					*							*				
۲۹	تست جاده جهت بررسی عملکرد کلیه مکانیزم های خودرو	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۳۰	بازدید عملکرد سیستم تعلیق و فنربندی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۳۱	بازدید سیستم شارژ باتری خودرو (شامل اندازه گیری شارژ باتری و صحت عملکرد دینام)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۳۲	تست جاده، صحت عملکرد و حجم روغن گیربکس بررسی گردد	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

ردیف	عملیاتهای سرویس دوره ای خودروهای برقی	سرویس اولیه	سرویس ۱۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۱۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۲۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۲۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۳۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۳۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۴۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۴۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۵۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۵۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۶۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۶۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۷۰۰۰۰ کیلومتر
۱	بازدید صحت عملکرد و روشنایی کلیه چراغهای موجود در داخل و خارج خودرو و بوق	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۲	بازدید صحت عملکرد تیغه های برق پاک کن، شیشه شور و سطح مایع تمیزکننده در مخزن شیشه شور و تنظیم نازلهای پاششی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۳	بازدید صحت عملکرد سیستم تهویه مطبوع (بخاری و کولر)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۴	بازدید کمربندهای ایمنی و قفل آن از نظر صحت عملکرد	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۵	بازدید نشیها (روغن گیربکس، مدار خنک کننده، سیستم ترمز، سیستم هیدرولیک فرمان)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۶	تعویض روغن گیربکس					*									
۷	تعویض فیلتر هوای کابین	*		*		*		*				*		*	
۸	بازدید کلی خودرو با استفاده از دستگاه عیب یاب	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۹	بازدید خلاصی و صحت عملکرد کابل، پمپ ها و در صورت لزوم تنظیم شود	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۰	بازدید سیستم ترمز از نظر صحت عملکرد و سطح روغن ترمز در مخزن و بازدید لوله ها و شیلنگ های ترمز از نظر صدمه دیدن، فرسودگی و کنترل اتصالات آن	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۱	بازدید گردگیرهای پلوس از نظر نشی گیربکس و سالم بودن آن	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۲	بازدید گردگیرهای آکاردتونی میل فرمان و چهارشاخه فرمان از نظر پارگی، صحت استقرار آن در جای خود و لقی مکانیزم چهارشاخه فرمان	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۳	بازدید صحت عملکرد سیستم فرمان هیدرولیک و بازدید سطح روغن هیدرولیک در مخزن و نشی روغن هیدرولیک در سیستم	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۴	بازدید زوایای چرخ (تواین، تواوت، کمبر، کستر و کین کپین) و در صورت لزوم تنظیم و بازدید خلاصی کلیه سیبک ها	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

ردیف	عملیاته‌ای سرویس دوره ایی خودروهای برقی	سرویس اولیه	سرویس ۱۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۱۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۲۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۲۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۳۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۳۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۴۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۴۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۵۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۵۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۶۰۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۶۵۰۰۰ کیلومتر	سرویس ۷۰۰۰۰ کیلومتر
۱۵	بازدید تایرها به انضمام تایر زاپاس از نظر استهلاک آج لاستیک و سفت کردن پیچهای چرخ	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۶	بازدید چهارچرخ، بازدید خلاصی ها، بلبرینگ ها، توبی چرخ ها، بالانس چرخ ها، تنظیم باد و ضخامت لنت های ترمز	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۷	بازدید کلیه بوش های لاستیکی بازویی های تعادل قسمت جلو و عقب خودرو و بوش های لاستیکی اکسل عقب از نظر سالم بودن	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۸	روغنکاری لوله ها و بازدید ضامن های نگهدارنده درها، ضامن ترمز و قفل درب موتور	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۹	آچارکشی جلوبندی و زیربندی خودرو با گشتاور مناسب	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۲۰	بازدید لایه حفاظتی (لایه قیراندود) زیر خودرو از نظر صدمه دیدن					*									
۲۱	تست جاده جهت بررسی عملکرد کلیه مکانیزم های خودرو	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۲۲	بازدید عملکرد سیستم تعلیق و فنربندی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۲۳	بازدید سیستم شارژ باتری خودرو(شامل اندازه گیری شارژ باتری و صحت عملکرد دینام)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۲۴	تست جاده، صحت عملکرد و حجم روغن گیربکس بررسی گردد	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۲۵	بازدید عملکرد سیستم بخاری و سطح مایع خنک کننده (هیتر و باتری)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۲۶	تعویض مایع خنک کننده (هیتر و باتری)					*									
۲۷	تمیز کردن فیلتر تهویه باتری	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۲۸	تعویض فیلتر تهویه باتری	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

-روغن ترمز باید هر دو سال یکبار یا هر ۴۰۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) تعویض شود.

روغن هیدرولیک فرمان باید هر دو سال یکبار یا هر ۴۰۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) تعویض شود.

مایع خنک کننده موتور باید هر دو سال یکبار یا هر ۴۰۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) تعویض شود.

شمع موتور باید هر ۴۰۰۰۰ کیلومتر یا با دستور اداره فنی و مهندسی تعویض شود.

بازه تعویض روغن گیربکس خودروی برقی، هیبریدی، تنفس طبیعی یا توربو هر ۴۰۰۰۰ کیلومتر یا هر ۱۸ ماه (هرکدام زودتر فرا برسد) می باشد. تعیین وقت قبلی، دریافت خدمات پس از فروش و مشاهده سوابق و اطلاعات و صورتحساب های خودرو:

مشتری گرامی، نمایندگی های خدمات پس از فروش شرکت برساوش ملزم به ارائه فاکتور رسمی خدمات با مهر و امضاء می باشند، ضمناً شما می توانید جهت بررسی صحت فاکتور خود به سایت شرکت www.barsavosh.co قسمت خدمات پس از فروش مراجعه نمایید.

-جهت دریافت خدمات امدادی، راهنمایی فنی و خودرو بر به صورت شبانه روزی با شماره واحد امداد و خدمات ویژه شرکت برساوش ۱۸۵۲

تماس حاصل فرمایید.

-جهت اعلام پیشنهادات، انتقادات و شکایات خود می توانید با شماره تماس و یا پست الکترونیکی واحد امور مشتریان به آدرس crm@barsavosh.co تماس حاصل فرمایید.

-جهت دریافت مشاوره فنی و اطلاع از شرایط گارانتی می توانید با واحد فنی - مهندسی و گارانتی به ایمیل آدرس warranty@barsavosh.co ارتباط برقرار کنید.

در صورت تمایل می توانید از راه های ارائه شده با ما تماس حاصل فرمایید.

نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش شرکت برساوش به نمایندگی هایی اطلاق می گردد که در وب سایت رسمی شرکت برساوش به عنوان نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش معرفی شده اند.

بدیهی است شرکت برساوش هیچ گونه تعهدی در قبال سایر مراکزی که با نام های دیگری سایر عناوین مشابه فعالیت می نمایند، ندارد.

جهت اطلاع از آخرین لیست آدرس و شماره تماس نمایندگی های فروش و خدمات پس از فروش شرکت برساوش می توانید به سایت شرکت به آدرس www.barsavosh.co بخش شبکه نمایندگان مراجعه و یا با شماره ۱۸۵۲ تماس حاصل فرمایید.

حقوق مشتری

خودرو با حضور مشتری در زمان تحویل کنترل و پس از اطمینان از عدم وجود عیب تحویل ایشان می گردد.

در دوره گارانتی، چنانچه مالک خودرو به نمایندگی مجاز مراجعه نموده و رفع کامل ایرادات خودرو در مدت زمان باقیمانده از دوره گارانتی خودرو برای نمایندگی مقدور نباشد، شرکت برساوش تجارت نیک رفع ایراد خودرو را در اولین فرصت ممکن تحت شرایط گارانتی، ضمانت می نماید.

تعویض قطعات مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب موجود در هر یک از مجموعه های خودرو مشمول ضمانت می گردد.

کلیه قطعات و مجموعه های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی، مشمول گارانتی می گردد. قطعات دارای محدودیت زمان یا کیلومتر کارکرد در قسمت قطعات با عمر محدود در دفترچه ذکر گردیده است. در صورت عدم انجام سرویس های دوره ایی در بازه مشخص برخی موارد مانند موتور و گیربکس از پوشش گارانتی خارج می شوند.

عیوب ناشی از عدم انجام سرویس های ادواری در نمایندگی های مجاز، مشمول گارانتی نمی گردد.

خودروهایی که به دلیل موارد امنیتی قادر به تردد نیستند به محض مراجعه به نمایندگی های مجاز، چنانچه امکان ارائه خدمات در آن نمایندگی وجود نداشته باشد می بایست با نزدیکترین نمایندگی مجاز پایلوت جهت پذیرش خودرو هماهنگ گردد.

شرح کامل تعمیرات و لیست قطعات تعمیر و یا تعویض شده بصورت مکتوب به مشتری اعلام می گردد.

کلیه خدمات ارائه شده به مدت ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر و برای قطعات ۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا رسد) توسط نمایندگی مجاز تضمین می گردد.

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

بازه گارانتی باتری اصلی خودروی برقی (BEV) معادل ۶۰ ماه یا ۱۶۰۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا رسد) می باشد.

بازه گارانتی باتری اصلی خودروی هایبرید (HEV) معادل ۳۶ ماه یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا رسد) می باشد

قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو

(مصوب مجلس شورای اسلامی مورخ ۸۶/۴/۳ به شماره ۵)

ماده ۱*

اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کار برده 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 وارداتی خود می کند.

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

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

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

۶. بهای خودرو: مبلغی است که در قرارداد واگذاری و با در برگیر فروش توسط عرضه کننده قید گردیده است.

ماده ۲*

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

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

تبصره ۲- دوره تعهد یا دوره تامین قطعات و 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

توزیع قطعات یدکی و تامین آموزش های لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمی تواند مصرف کننده را به مراجعه به نمایندگی معینی اجبار نماید.

تبصره ۲* - در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیات حل اختلاف مربوطه، متشکل از نمایندگی های عرضه کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رای با اکثریت آراء صادر خواهد شد. در صورت اعتراض هر یک از طرفین به رای صادره، خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود. دادگاه صالحه باید خارج از نوبت و حداکثر ظرف دو ماه انشاء رای نماید.

ماده ۴*

چنانچه نقص یا عیب قطعات ایمنی خودرو در طول دوره ضمانت پس از سه بار تعمیر همچنان باقی باشد یا در صورتی که نقص یا عیب قطعاتی که موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص

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 اعلامی به مصرف کننده مغایر بوده یا مانع استفاده مطلوب از خودرو یا نافی ایمنی آن باشد یا موجب کاهش ارزش معاملاتی خودرو شود. هزینه رفع نقص یا عیب خودرو در طول مدت ضمانت و جبران کلیه خسارات وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث، اعم از خسارات مالی و جانی و هزینه های درمان ناشی از نقص یا عیب (که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد) هزینه های حمل خودرو به تعمیرگاه، تامین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهل و هشت ساعت باشد) بر عهده عرضه کننده می باشد.

تبصره ۱*- تعهدات عرضه کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفاء می شود. عرضه کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا نمایندگی های مجاز تعمیر و

گردد و با یک تعمیر برطرف نشده باشد یا خودرو بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند، عرضه کننده مکلف است حسب درخواست مصرف کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق، بهای آن را به مصرف کننده مسترد دارد.

تبصره ۱- در صورت بروز اختلاف بین طرفین، حل و فصل آن از طریق هیات حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) این قانون می باشد.

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

ماده ۵*

عرضه کننده، واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظفند هر بار که خودروی موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف 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 غیراستاندارد یا تایید نشده توسط عرضه کننده و نمایندگی های مجاز تعمیر ممنوع می باشد.

ماده ۶*

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

ماده ۷*

هر نوع توافق مستقیم یا غیرمستقیم بین عرضه کننده، واسطه فروش یا مصرف کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی

ماده ۹*

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

ماده ۱۰*

آیین 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 اجراء این قانون در راستای حفظ حقوق مصرف کنندگان و اعلام گزارش ادواری شش ماهه کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی است.

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 قرار داده شود، در برابر مصرف کننده باطل و بلا اثر می باشد. تبصره* - انعقاد هر نوع قراردادی که حقوق و تکالیف طرفین قرارداد و مشمولین این قانون در آن رعایت نشود به استناد ماده ۱۰ قانون مدنی و مورد مشابه غیرقانونی و از درجه اعتبار ساقط است.

ماده ۸*

هر گونه 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 هیچگونه حقی برای مصرف کننده و اشخاص ثالث در برابر عرضه کننده ایجاد نمی کند.

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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 تامین قطعات استاندارد که موجب تضمین کارکرد مطلوب محصول می باشد.

ث- واسطه خدمات فروش و پس از فروش: اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده، صرفاً یا توأماً عهده دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق نمایندگی های مجاز می باشند. واسطه مذکور 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: بر اساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) در خصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات

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

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

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

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

ب- وزارت: وزارت صنعت، معدن و تجارت.

پ- عرضه کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، مبادرت به فروش خودروهای نو ساخت

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- ضمانتنامه: 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 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

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 می شود.

خ- خدمات دوره تضمین: مجموعه خدمات تعمیرات، تامین 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، تامین 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

استفاده مطلوب از خودرو، عناوین متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کفپوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای 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- تامین 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 می شود.

ض- شرکت بازرسی: شخصیت حقوقی دارای صلاحیت از طرف سازمان فنی استاندارد ایران که توسط وزارت برای انجام ارزیابی عملکرد عرضه کننده، 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) کیلومتری 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 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 می شود.

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

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 فرایند 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.

تبصره - وزارت موظف است که 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، 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 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،

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 تاخیر 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 تاخیر 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- 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 تاخیر در تحویل خودرو، از تاریخ تحویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مصرف کننده مبلغ خسارت تاخیر 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

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 مربوطه 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 باقیمانده 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

قرارداد، سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده (۴) این آیین نامه محاسبه و پرداخت می شود. عرضه کننده موظف است سود انصراف و مبلغ پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف کننده پرداخت نماید. انصراف مصرف کننده یک ماه قبل 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 تاخیر تا تاریخ بازپرداخت وجوه مذکور نیز باید محاسبه و پرداخت گردد.

ماده ۸- عرضه کننده موظف است هر گونه 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 تایید و امضای طرفین برساند.

تبصره: در صورت بروز مشکل در فرایند رعایت استانداردهای مصوب و تاخیر در تحویل خودرو، مسئولیت جبران خسارات وارده و کسب رضایت مصرف کننده بر عهده عرضه کننده است.

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- فرآیند فروش.

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

پ- بازرسی قبل از تحویل خودرو.

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

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

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

ج- راهنمای تعمیراتی بخش های مختلف خودرو.

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

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

د- ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی های مجاز خود.

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

ر- نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی های مجاز.

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

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

سه ماه می باشد.

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

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

ماده ۱۳- کلیه قطعات و مجموعه های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی، مشمول خدمات دوره تضمین میباشند.

تبصره ۱- فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلاینده ها 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 ابلاغی شامل

س- نظام ارایه خدمات سیار و طرح های امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود.

ماده ۱۲- دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری، ون و وانت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل سه سال یا کارکردی برابر شصت هزار (۶۰۰۰۰ کیلومتر)، هر کدام زودتر فرا برسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل سه سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰۰ کیلومتر)، هر کدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل سه سال می باشد.

تبصره ۱- عرضه کننده میتواند بر اساس 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 رزگ خودروهای سبک حداقل سه سال، برای خودروهای سنگین حداقل هجده ماه و برای موتورسیکلت حداقل

دوران تعهد نیز می باشد.

ماده ۱۴- عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره‌های 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 تامین 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 های 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 تاکید 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 خسارات حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد و بیش از دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات تایید شده به طول انجامد، به تامین 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 تایید 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

نماینده‌گی به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار دو هزارم (۰/۰۰۲) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

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

ت- موتورسیکلت: به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای موتورسیکلت به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

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

همان نمایندگی مجاز و یا هر یک 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 آلاینده‌گی 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- 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- خودروی عمومی (تاکسی، وانت، ون) از زمان تحویل خودرو به

تبصره ۲- عرضه کننده موظف است راسا 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 راسا 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 راسا یا از طریق شبکه نمایندگی مجاز خود تحت هر شرایطی به پذیرش کلیه خودروهایی که به دلیل وجود عیب قطعات ایمنی قادر به تردد نیستند، اقدام نماید.

تبصره- عرضه کننده موظف است در دوره تضمین، هزینه های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیر قابل تعمیر به 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 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. بر اساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورتحساب مصرف کننده را به

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 و 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 ۱۹۱۱۲) 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

ایشان تسلیم می نماید.

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

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 ۳۹- 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، راسا 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 تامین نشود، می تواند 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 کتبا اعلام رای کند. مناط رای، نظر اکثریت اعضای هیئت است. این رای 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 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 اظهارنظر 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

لغو می شود.

صنعت، معدن و تجارت استان ها اعلام نماید.

ماده ۳۰- عرضه کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگی های مجاز را بر اساس 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 نمایندگی های مجاز آنها و ارائه گزارش های ارزیابی به وزارت و عرضه کننده، به عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می باشد.

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

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

ماده ۳۲- تصمim نامه شماره ۴۴۱۳۳/ ۴۳۶۷۸ مورخ ۱۳۸۹/۰۲/۲۹

سرویس کیلومتر تاریخ مراجعه: کیلومتر خودرو: شماره پذیرش: نام مسئول: مهر و امضاء عاملیت	سرویس کیلومتر تاریخ مراجعه: کیلومتر خودرو: شماره پذیرش: نام مسئول: مهر و امضاء عاملیت	سرویس کیلومتر تاریخ مراجعه: کیلومتر خودرو: شماره پذیرش: نام مسئول: مهر و امضاء عاملیت	سرویس کیلومتر تاریخ مراجعه: کیلومتر خودرو: شماره پذیرش: نام مسئول: مهر و امضاء عاملیت
سرویس کیلومتر تاریخ مراجعه: کیلومتر خودرو: شماره پذیرش: نام مسئول: مهر و امضاء عاملیت	سرویس کیلومتر تاریخ مراجعه: کیلومتر خودرو: شماره پذیرش: نام مسئول: مهر و امضاء عاملیت	سرویس کیلومتر تاریخ مراجعه: کیلومتر خودرو: شماره پذیرش: نام مسئول: مهر و امضاء عاملیت	سرویس کیلومتر تاریخ مراجعه: کیلومتر خودرو: شماره پذیرش: نام مسئول: مهر و امضاء عاملیت

سرویس کیلومتر	سرویس کیلومتر	سرویس کیلومتر	سرویس کیلومتر
تاریخ مراجعه:	تاریخ مراجعه:	تاریخ مراجعه:	تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:	کیلومتر خودرو:	کیلومتر خودرو:	کیلومتر خودرو:
شماره پذیرش:	شماره پذیرش:	شماره پذیرش:	شماره پذیرش:
نام مسئول:	نام مسئول:	نام مسئول:	نام مسئول:
مهر و امضاء عاملیت	مهر و امضاء عاملیت	مهر و امضاء عاملیت	مهر و امضاء عاملیت

سرویس کیلومتر	سرویس کیلومتر	سرویس کیلومتر	سرویس کیلومتر
تاریخ مراجعه:	تاریخ مراجعه:	تاریخ مراجعه:	تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:	کیلومتر خودرو:	کیلومتر خودرو:	کیلومتر خودرو:
شماره پذیرش:	شماره پذیرش:	شماره پذیرش:	شماره پذیرش:
نام مسئول:	نام مسئول:	نام مسئول:	نام مسئول:
مهر و امضاء عاملیت	مهر و امضاء عاملیت	مهر و امضاء عاملیت	مهر و امضاء عاملیت

کد نمایندگی	نام نمایندگی	بخش‌های نمایندگی	استان	شهر	آدرس	تلفن
۱۰۰۳	نمایندگی مرکزی	فروش / خدمات پس از فروش	تهران	تهران	بزرگراه آزادگان جنوب تقاطع جاده احمد آباد مستوفی	۱۸۵۲ - ۲۱
۱۰۳۲	بهریزی مند	فروش	تهران	تهران	بزرگراه چمران - خیابان ستول شمالی - ورودی نمایشگاه بین‌المللی - درب شمال باشگاه انقلاب (درب شماره ۳) - اول جاده سلامتی - جنب باشگاه کلف	۰۹۱۲ - ۱۰۴۳۷۸۹ ۰۹۱۲ - ۲۴۷۱۹۶۲
۱۰۳۱	گودرزی	فروش	تهران	تهران	خیابان جمهوری - نبش کوچه خوش‌بین	۰۲۱ - ۶۶۱۳۳۱۶
۱۱۳۱	مهدوی موتور	فروش / خدمات پس از فروش	آذربایجان شرقی	تبریز	کیلومتر ۳ جاده تهران- جنب کوچه صنعت چهارم - مجتمع خدماتی رفاهی مهدوی موتورز	۰۴۱ - ۴۳۷۹۱۲۳۲ ۰۴۱ - ۴۳۷۹۱۳۳۳
۱۴۳۱	الماس جاوید پارس	فروش / خدمات پس از فروش	اصفهان	اصفهان	بزرگراه خلیج فارس - نبش خلیج فارس ۵	۰۳۱ - ۲۸۸۲۸
۲۰۳۱	الماس خودرو ماندگار	فروش / خدمات پس از فروش	خراسان رضوی	مشهد	بلوار ملک آباد - اول خیابان گویا بلوار صد متری - حدفاصل میدان امام حسین و خیام - نبش چراغچی ۲۹	۰۵۱ - ۳۶۱۰۸۰۱۵ ۰۵۱ - ۳۷۵۷۱۹۱۰۱۱
۲۶۳۱	نیکون	فروش / خدمات پس از فروش	فارس	شیراز	شیراز - بلوار امیرکبیر - نبش والفجر - نمایندگی نیکون	۰۷۱ - ۳۸۳۳۳۳۳۱
۲۷۳۱	همتی	فروش / خدمات پس از فروش	قزوین	قزوین	بلوار شهید بهشتی - بالاتر از بیمارستان قدس کوکان - جنب هلال احمر - مجموعه نمایندگی همتی	۰۲۸ - ۳۳۴۴۴۸۸۱ ۰۲۸ - ۳۳۴۴۷۰۴۰
۳۳۳۱	خودرو ماندگار گلستان	فروش / خدمات پس از فروش	گلستان	گرگان	گرگان - کیلومتر یک جاده گرگان کبید (چرچان) - نمایندگی نویوتا	۰۱۷ - ۳۳۱۷۹۰۰۰ ۰۱۷ - ۳۳۱۷۸۰۱۰
۳۴۳۱	شرکت فن آوران خودرو	فروش / خدمات پس از فروش	گیلان	رشت	رشت - کیلومتر ۳ جاده فومن (آتشگاه)	۰۱۳ - ۳۳۵۹۳۵۰۱
۳۷۳۱	بهباد بیگلوشی	فروش / خدمات پس از فروش	مرکزی	اراک	اراک - خیابان دکتر شریعتی - روبروی پمپ بنزین	۰۸۶ - ۳۳۸۲۵ ۰۸۶ - ۳۳۸۲۶

برساووش
BARSAVOSH

