



JAC
MOTORS



دفترچه راهنمای گارانتی

Warranty manual Ver:2022-02

www.arian-diesel.com

ارتباط با ما

- مشتری گرامی شما می‌توانید در صورت داشتن هرگونه نظر، انتقاد، پیشنهاد و یا شکایات با واحد خدمات مشتریان شرکت آرین دیزل پایا تماس حاصل نمایید.
- جهت دریافت خدمات سیار، راهنمایی فنی خودرو به صورت شباهه روزی با شماره تلفن واحد خدمات سیار شرکت آرین دیزل پایا تماس حاصل فرمایید.
شماره تماس امداد : ۰۹۱۵۳۰۰۵۰۷

- نمایندگان شرکت آرین دیزل پایا ملزم به ارائه فاکتور رسمی خدمات می‌باشند جهت بررسی صحبت فاکتور خود به سایت شرکت آرین دیزل پایا و به آدرس سایت مراجعه نمایید.
- برای دریافت آخرین لیست نمایندگی های آرین دیزل پایا به وب سایت شرکت مراجعه فرمایید: www.arian-diesel.com
CRM@arian-capital.com

دفتر مرکزی:
تهران، کیلومتر ۹ جاده مخصوص کرج، خیابان بخ زرین، پلاک ۲۱
تلفن: ۰۲۱-۴۸۴۹۰۰۰۰ فکس: ۰۲۱-۴۴۵۰۴۶۷۰
کارخانه: استان مرکزی، شهرستان خمین، کیلومتر ۵ جاده گلپایگان



از اعتماد شما به شرکت آرین پارس موتور سپاسگزاریم. مفخریم تمامی تلاش و کوشش خود را در جهت جلب رضایت مشتریان با استفاده از مهارت و دانش فنی خود به کار گیریم. کلیه نمایندگی های مجاز آرین دیزل پایا آماده ارائه هر گونه مشاوره و خدمات به شما می باشند.

فهرست مطالب

- ۱۰ تعریف گارانتی
- ۱۱ مدت و محدوده اعتبار گارانتی
- ۱۲ موارد خارج از پوشش گارانتی
- ۱۳ شرایط ابطال گارانتی
- ۱۴ توصیه به رانندگان
- ۱۵ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو
- ۱۶ آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو



مدت و محدوده اعتبار گارانتی

گارانتی خودرو

کلیه اجزا و قسمتهای خودرو به غیر از موارد مشخص شده در ذیل چنانچه در شرایط عادی مورد بهره برداری قرار گیرند به مدت ۲۴ ماه یا ۲۰۰ هزار کیلومتر از زمان تحویل به اولین مالک، تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد.

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

- آسیب‌های رنگ و خودگی ناشی از ایجادات کیفی رنگ و یا نحوه تولید به مدت ۱۸ ماه بدون محدودیت کیلومتر از زمان تحویل به مشتری تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد.

۲- شرکت آرین پارس موتور تایرهای اصلی که در زمان تحویل بر روی خودرو موجود می‌باشند را گارانتی می‌نماید. مدت گارانتی ۲۴ ماه یا ۲۰۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) از زمان تحویل به مشتری است.

۳- کاتالیست، کربن کنیستر و حسگر دوم اکسیژن به مدت ۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر از زمان تحویل به مشتری (هر کدام زودتر فرا برسد) تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد.

۴- باتری برای مرتبه اول تحت پوشش گارانتی شرکت آرین پارس موتور و برای دفعات بعدی به هم‌ده شرکت تامین کننده باتری قرار می‌گیرد. مدت گارانتی ۱۲ ماه یا ۱۰۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) از زمان تحویل به مشتری است.

۵- صفحه کلاچ به مدت ۱۲ ماه یا ۱۰۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) از زمان تحویل به مشتری، تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد.

۶- تسمه‌ها، شمع موتور، تیغه برف پاک کن، لامپ‌ها و لنٹ ترمز به مدت ده هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) از زمان تحویل به مشتری، تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد.

۷- سیستم پخش صوت خودرو به مدت ۲۴ ماه یا ۲۰۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) از زمان تحویل به مشتری، تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد.

تعریف گارانتی

گارانتی، تعهد و تقبل شرکت آرین پارس موتور مبنی بر پوشش دهنده ایرادهای ناشی از طراحی و ساخت خودرو برای یک دوره معین است که در صورت برخیز گارانتی مشکل در این دوره کلیه ایرادات ناشی از تولید در چارچوب قوانین گارانتی شرکت آرین پارس موتور و توسط شرکت آرین دیزل پایا برطرف خواهد شد. ارائه خدمات گارانتی به مشتریان شرکت آرین دیزل پایا توسط نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش سراسر کشور تحت نظارت حوزه خدمات پس از فروش شرکت آرین دیزل پایا ارائه می‌شود.



Arian Diesel Warranty



۵- حادث طبیعی و غیرطبیعی مانند عناصر جاده (شن، سنگریزه، نخاله های موجود در جاده)، فضولات پرندگان، سقوط اشیاء، باران اسیدی، تگرگ، سیل، طوفان، نمک، سرقت، زلزله، تصادف و دیگر سوانح که باعث آسیب دیدگی رنگ، بدنه، نقص شیشه، و سایر آسیب های احتمالی می شود.

۶- خرابی یا زنگ زدگی قطعات آبکاری شده، تغییر رنگ، تغییر شکل، خوردگی، ترک خوردگی، پاره شدن یا پوسیدگی قطعات لاستیکی، لوازم داخلی و تودوزی تحت شرایط عادی یا در اثر نور.

۷- خسارت غیرمستقیم یا انفاقی مانند هزینه های سوخت، تلفن، سفر، بارگیری نامناسب، ضررهای شخصی یا تجاری و ضررهایی که در نتیجه استفاده از خودرو پیش می آید.

گارانتی قطعات و خدمات

قطعات و لوازم جانبی اصلی شرکت آرین پارس موتور که توسط شرکت آرین دیزل پایا تامین و به وسیله نمایندگی های مجاز این شرکت نصب شده باشد، از زمان تعویض به مدت شش ماه یا ۱۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) تحت پوشش گارانتی قرار می گیرد. همچنین خدمات ارائه شده به مشتری به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد)، تحت پوشش گارانتی قرار می گیرد.

موارد خارج از گارانتی :

۱- سرویس های عمومی شامل: نظافت و پولیش خودرو، تنظیمات، بازدید تاییر، بالанс چرخها، میزان فرمان، آچارکشی، تست با دستگاه عیب یاب. (مگر در مواردی که جزئی از تعمیرات تحت پوشش گارانتی باشد)

۲- مواد و قطعاتی که به طور معمول مصرفی بوده، در معرض استهلاک قرار دارند و یا در سرویس های ادواری مورد نیاز خواهند بود شامل: سوخت، افزودن یا تعویض انواع سیالات (مانند مایع شیشه شوی، مایع خنک کننده موتور و گاز کولر)، روغن ها و روانکارها (مانند روغن موتور، روغن ترمز، روغن هیدرولیک فرمان، روغن گیربکس، روغن دیفرانسیل و روغن کلچ) کلیه فیلترها، شمع، لنت ترمز، تسممه ها صفحه و دیسک کلچ (در گیربکس های دستی) و دیگر قطعات مصرفی (مگر در مواردی که جزئی از تعمیرات تحت پوشش گارانتی باشد).

۳- هرگونه آسیب، ایجاد نقص، خرابی و ضایعات که در اثر استفاده از قطعاتی غیر از قطعات اصلی شرکت آرین پارس موتور یا روغن ها و مواد مصرفی (سیالات و روانکارها) به غیر از موارد مشخص شده در کتابچه راهنمای ایجاد شود.

۴- آسیب و ایجاد نقص در خودرو یا قطعات آن ناشی از:

- استفاده غلط یا بیش از حد و اعمال بار اضافی مغایر با دستورالعمل های نگهداری خودرو.

• استفاده نامناسب یا کمبود سوخت، سیالات و روانکارها.

• نصب هرگونه وسیله و تجهیزات جانبی که توسط شرکت آرین پارس موتور تامین نشده یا به وسیله نمایندگی های مجاز این شرکت نصب نگردد.

• هرگونه تغییر، تعویض و یا تعمیرات نادرست.

• هرگونه ایجاد که به دلیل نصب کاربری به صورت غیر اصولی در سیستم های برقی یا مکانیکی خودرو گردد.



توصیه‌هایی به رانندگان

- ۱- پیمایش خودرو بدون مایع ادبلو موجب اختلال در عملکرد سیستم موتور و آسیب دیدن قطعات سیستم ادبلو می‌گردد.
- ۲- سرویس ادواری پیش بینی شده با توجه به دستورالعمل کاربرد خودرو و اجزای آن تهیه شده است و رعایت آن به مشتریان توصیه اکید می‌گردد.
- ۳- دفترچه راهنمای خودرو را که در زمان تحویل خودرو دریافت نموده اید، به دقت مطالعه فرمایید و آموزش‌های مندرج در آن را به کار ببرید.
- ۴- از سپردن خودرو به رانندگان کم تجربه و غیر فنی خودداری فرمایید.
- ۵- از بارگیری بیش از ظرفیت مجاز اعلام شده خودداری فرمایید.
- ۶- وضعیت تعمیر و نگهداری خودرو را کنترل نمایید و در صورت مشاهده هرگونه عیب با مراجعه به شبکه نمایندگی‌های آرین دیزل پایا، نسبت به رفع عیب آن اقدام نمایید.
- ۷- خودروهایی که ساعت کارکرد آنها بیش از پیمایش آن باشد، انجام سرویس بر حسب ساعت کارکرد در نظر گرفته می‌شود. (هر ۱۵۰ ساعت کارکرد خودرو معادل ۱۵ هزار کیلومتر می‌باشد)
- ۸- خودروهای با کاربری خاص از قبیل جرثقیل، بالابر، خودروب، حمل زباله، کمپر، آمبولانس و هر کاربری دیگری که بانصب تجهیزات جانبی، موجب خارج شدن خودرو از حالت استاندارد شود، ارائه خدمات گارانتی منوط به بررسی و تایید خدمات پس از فروش می‌باشد.

شرایط ابطال گارانتی

- عدم انجام هر یک از سرویس‌های دورهای در زمان یا کیلومتر مقرر در نمایندگی‌های مجاز آرین دیزل پایا، مطابق آیتم‌های سرویس دورهای.
- تغییر یا اشکال در تشخیص میزان کارکرد خودرو ناشی از دستکاری در کیلومترشمار و یا نصب قطعات اضافی بر روی خودرو.
- آتش سوزی، تصادف شدید و واژگون شدن خودرو.

توجه ۱: تشخیص تعمیر/تعویض کلیه قطعات (اعم از مصرفی یا غیرمصرفی) یا شمولیت گارانتی صرفاً در اختیار شرکت آرین دیزل پایا است.

توجه ۲: دوره تعهد یا تامین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ده سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو و بر اساس سال تولید خودرو به مصرف کننده خواهد بود.



تبصره ۲- در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیات حل اختلاف مربوطه، مشکل از نمایندگی‌های عرضه کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رأی لازم با اکثربیت آراء صادر خواهد شد. در صورت اختراض هر یک از طرفین به رأی صادره، خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود.

دادگاه صالحه باید خارج از نوبت و حداقل طرف دو ماه انشاء رأی 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 و اگذاری یا استفاده از خودروی مسترد شده را پیش از رفع عیوب ندارد، و اگذاری خودروی مزبور پس از رفع عیوب و نقص قبلی و با اعلام صريح عیوب مزبور در استناد و اگذاری 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 انعام کار، به صورت مکتوب کلیه عیوب 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 تسليم مصرف کننده نماید.

تبصره- استفاده از قطعات غیر استنادار یا تایید نشده توسط عرضه کننده و نمایندگی های مجاز تعمیر منوع می‌باشد.

ماده ۶- چنانچه انجام تعهدات عرضه کننده به دلیل حوادث غیر مترقبه (غیر قابل پیش بینی و غیر قابل رفع) ناممکن باشد، این تعهدات به حالت تعليق درمی آید. مدت تعليق 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 گذارد شود، در برابر مصرف کننده باطل و بلا اثر می‌باشد.

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

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

(مصوب مجلس شورای اسلامی مورخ ۸/۴/۳ به شماره ۵۷/۴۹۵۰)

ماده ۱- اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کاربرد می‌شود:

۱- خودرو: هر نوع وسیله نقلیه موتوری تولید داخل یا خارج برای استفاده در معبابر عمومی برای حمل سرنشین و بار ترا擎رفیت 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 و اگذاری 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 تحويل 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 تحويل رسمی آخرین خودرو به مصرف کننده می‌باشد.

ماده ۳- عرضه کننده در طول مدت ضمانت مکلف به رفع هر نوع نقص یا عیوب (ناشی از طراحی، موتناژ، تولید یا حمل) است که در خودرو و جود 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 عیوب خودرو در طول مدت ضمانت و جبران کلیه خسارات واردہ به مصرف کننده و اشخاص ثالث، اعم از خسارات مالی و جانی و هزینه های درمان ناشی از نقص یا عیوب (که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد) هزینه های حمل خودرو به تعمیرگاه، تامین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعییرات (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 نمایندگی های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یکدیگر و تامین آموخته های لازم مناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمی تواند مصرف کننده را به مراجعته به نمایندگی معینی اجبار نماید.

آئین نامه اجرایی قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو
شماره ۷۴۱۵ / ت ۵۱۶۸۱ / ۰۱/۲۸ / ۱۳۹۵

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

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

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

الف - قانون: در این آئین نامه 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 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 توانماً عهده دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق
نمایندگی های مجاز می باشند. واسطه مذکور می تواند به عنوان بخشی از مجموعه
عرضه کننده یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت عرضه کننده فعالیت نموده و خدمات
خود را ارائه نماید.

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

چ - شیوه ارایه خدمات پس از فروش خودرو: براساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) درخصوص
تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص ها و نحوه ارزیابی
عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آن و همچنین رده بندی و
پایش عملکرد آنها می باشد.

ح - دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو: دستورالعملی که به منظور
تعیین شیوه مربوط به امور خدمات فروش خودرو، شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده
واسطه خدمات فروش و نمایندگی های آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها توسعه
وزارت تهیه و ابلاغ می شود.

ماده ۸ - هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارد 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.

ماده ۹ - عرضه کننده مکلف است تعهدات موضوع این قانون را به صورت کتبی در اوراق
ضمانتname قید نموده و در زمان تحويل خودرو، به نحو مقتضی موضوع این قانون را به طور
صریح و روشن به مصرف کننده اعلام نماید.

ماده ۱۰ - آئین نامه اجرایی این قانون (به ویژه در مورد مالک های ایجاد نمایندگی
مجاز تعییر 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 هیأت و وزیران می رسد.

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.



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 تحويل به مصرف کننده بیش از (۹۹) کیلومتر طی مسافت نکرده باشد.

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

غ - قطعه ایمنی خودرو: قطعاتی که عیب 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.

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، آلیندگی 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 تحويل و سایر موارد مرتبط اقدام نماید.

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

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

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

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

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

ز - ضمانت نامه: سندی است به زبان فارسی و در برگیرنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد خدمات عرضه کننده و استفاده مطلوب از خودرو که توسط عرضه کننده به همراه خودرو، تحويل مصروف 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 تحويل خودرو از طرف عرضه کننده به مصرف کننده تسليم شود. این کتابچه باید حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو، عناوین متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زیپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش متحرک، مثلث خط و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره ای، نام و نشانی نمایندگی های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی آن باشد.

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

ص - قیمت کارشناسی: قیمتی که بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری در رشته مرتبط تعیین می شود.

ض - شرکت بازرگانی: شخصیت حقوقی دارای صلاحیت از طرف سازمان ملی استاندارد ایران که توسط وزارت برای انجام ارزیابی عملکرد عرضه کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی های مجاز و ارائه گزارش های ادواری یا موردي به وزارت و عرضه کننده انتخاب 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 تحويل خودرو با تعیین ماه و هفته تحويل، خسارت تأخیر در تحويل، فهرست متعلقات الزامی همراه خودرو با از قبیل رادیو پخش، چرخ زیپاس، جک، آچار چرخ، کفیوش متحرک، مثلث خطرو تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف کننده، الزامی است.

تبصره - 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 لحظه می شود.

ماده ۷ - عرضه کننده موظف است در قرارداد پیش فروش، سود مشارکت وجوده دریافتی را از تاریخ دریافت وديعه تا تاریخ تحويل مندرج در قرارداد پرداخت نماید.

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

تبصره ۲ - در صورتی که مصرف کننده پس از ابلاغ دعوت نامه کتبی عرضه کننده، ظرف پانزده روز کاری نسبت به تصفیه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه کننده می تواند خودرو را به سایر مقاضیان تحويل و نوبت مصرف کننده را به موعد دیگری که نحوه تعیین آن در قرارداد مشخص شده، موكول 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) آیین نامه محاسبه و پرداخت می شود. عرضه کننده موظف است سود انصراف و مبلغ پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف کننده پرداخت نماید. انصراف مصرف کننده قبل از یک ماه از زمان عقد قرارداد مشمول سود انصراف نمی شود.

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

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

ضوابط و روش های مختلف فروش

قیمت	تحویل فوری زمان عقد قرارداد	مشارکت در تولید زمان عقد قرارداد	تحویل فوري		تحویل فوري زمان عقد قرارداد
			عادی	قطعي	
حداکثر تاریخ تحويل	سی روز	نه ماه	داوزده ماه	سه ساله	داخلی سه ماه وارداتی چهارماه
حداکثر سود مشارکت	-	حداکثر سود سپرده برابر با مقررات نظام پانکی در مدت قرارداد	حداکثر سود سپرده سه ساله نظام پانکی	حداکثر سود سپرده یک ساله نظام پانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام پانکی
حداکثر سود انصراف (درصد)	دو و نیم در رصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام پانکی
جبران تاخیر در تحويل	نداشتمن تعهدات معوق	در صورت عدم امکان تحويل خودروی جایگزین از میان ماه در تحويل خودرو موضوع قرارداد، مشتری حق انصراف خواهد داشت.	-	-	در صورت تأخیر پیش از دو ماه در تحويل خودرو موضوع قرارداد، مشتری حق انصراف تحويل داده خواهد شد. این موضوع شامل خودروی وارداتی نمی شود.
شرطی					

در کلیه روش‌ها، اطمنان از تأمین CKD/CBU و شماره گذاری توسط عرضه کننده الزامی است.

در کلیه روش‌ها، امکان پرداخت وجه ثمن خودرو به صورت اقساطی میسر می باشد.

در صورت استفاده از تسهیلات بانکها، مؤسسات اعتباری و شرکتهای لیزینگ، رعایت قوانین مرتبط با آن و حصول اطمینان عرضه کننده از تأمین و پرداخت تسهیلات توسط بانکها، مؤسسات اعتباری و شرکتهای لیزینگ به متضادی، پیش از انعقاد قرارداد و دریافت وجوده، الزامی است.

تعهدات معوق: در فروش های فوري، تعهداتی است که طبق قرارداد سررسید شده ولی خودرو تحويل نگردیده است.

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

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

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 مراجعتین کلیه نمایندگی های مجاز.

ز - ساز و کار دیابی قطعات به ویژه قطعات اینمی نصب شده بر روی خودرو.

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

س - نظام ارایه خدمات سیار و طرحهای امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشرکین خود.

ماده ۱۲ - دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری، ون و وانت از تاریخ تحويل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهل هزار (۴۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس، میدل بس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحويل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحويل به مصرف کننده حداقل یک سال می باشد.

تبصره ۱- عرضه کننده می تواند 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 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 عیوب فنی خودرو نباشد، مشمول ضمانت نمی گردد.

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

تبصره ۱- فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلیندگی هواشامل 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 دوران تعهد نیز می باشد.

ماده ۱۴- عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره ای مطابق با شرایط مندرج در

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

ماده ۹- عرضه کننده موظف است در زمان تحويل، خودروی درخواستی مصرف کننده را در حضوری کنترل نموده و پس از حصول اطمینان از عدم وجود عیب، خودرو را تحويل 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 تحويل یک نسخه از آن به مصرف کننده، برابر ماده (۱۷) این آینین نامه رفتار نماید.

ماده ۱۰- عرضه کننده موظف است سند فروش، صورتحساب فروش همراه با درج تفصیلی 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 تحويل خودرو به مصرف کننده ارائه نماید

ماده ۱۱- عرضه کننده موظف است نسبت به تهیه نظمات 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 تحويل خودرو.

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

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

ج - پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه ریزی تعمیرات و ترخيص 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 نمایندگی های مجاز خود.

ب - خودروی عمومی (ناکسی، وانت، ون): از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) آین آیین نامه به مقدار دو هزارم (۰/۰۵۲) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

پ - خودروی سنتگین (مینی بوس، میدل بس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده): به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) آین آیین نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۵۱) 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) آین آیین نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۵۱) بهای موتورسیکلت به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

تبصره ۱- در صورت عدم توقف 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 مثبته در مورد احراز مالکیت خودرو، نسبت به پرداخت خسارت توقف خودرو در مدت از پانزده روز اقدام نماید.

تبصره ۳- در صورتی که توقف خودروی سنتگین 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 (۰/۰۵۲) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می باشد.

ماده ۱۹- عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش، ساز و کار پرداخت هزینه خسارات واردہ 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 اینمی 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 تعویض به نزدیک ترین نمایندگی مجاز را به استثنای موارد تصادفی که ناشی از عیوب سایر قطعات و مجموعه های خودرو نباشد، تقبل نماید.

ماده ۲۱- عرضه کننده در دوره تعهد موظف است از طریق واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی های مجاز، نسبت به پذیرش تمام خودروهای تحت مسئولیت خود و همچنین سایر خودروهای مشابه وارداتی توسط اشخاص حقیقی و حقوقی فاقد نمایندگی

کتابچه راهنمای مصرف کننده خودرو در شبکه نمایندگی های مجاز شرکت عرضه کننده خودرو، باعث خروج مجموعه های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر، از شرایط تضمین می گردد.

ماده ۱۵- مدت زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تأمین قطعات، ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو، توسط عرضه کننده می باشد.

ماده ۱۶- عرضه کننده موظف است نسبت به راه اندازی سامانه ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعة مصرف کننده به نمایندگی های مجاز در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید. در صورتی که مصرف کننده تأکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد عرضه کننده باید در اولین زمان ممکن، نسبت به اجرای این درخواست، اقدام نماید.

ماده ۱۷- عرضه کننده موظف است چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد و بیش از دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات تأیید شده به طول انجامد، به تأمین خودرو مشابه جایگزین در طول مدت تعمیرات و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت حق توقف خودرو به شرح مفاد این آیین نامه اقدام نماید.

تبصره ۱- مدت زمان توقف خودرو، برای پرداخت خسارت در دوره تضمین و دوره تعهد به ترتیب بعد از دو و هفت روز کاری و یا زمان استاندارد تعمیرات تأیید شده، برای کلیه روزهای توقف خودرو در نمایندگی اعم از تعطیل و غیرتعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی سازنده و واردکننده و نیز واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز آن، آغاز و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم، آمادگی تحويل 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 مراجعة مصرف کننده برای رفع عیب تکراری به همان نمایندگی مجاز و یا هریک از نمایندگی های مجاز دیگر برای بار دوم و یا بیشتر، زمان توقف خودرو از بد و تاریخ پذیرش خودرو برای پرداخت خسارت محاسبه می گردد.

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

ماده ۱۸- ضوابط پرداخت خسارت توقف خودرو به استثنای خسارات ناشی از موارد حادثه و تصادف به شرح زیر است:

الف- خودروی سواری: از زمان تحویل خودرو به نمایندگی مجاز به ازای هر روز توقف مازاد، به میزان یاد شده در ماده (۱۷) آین آیین نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰/۰۵۱) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

ماده ۲۹ - مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول برهنه عرضه کننده می باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده، رأساً از طریق سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می گیرد. چنانچه رضایت مصرف کننده تأمین شود، 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 کتاب اعلام رأی کند. مناطق رأی، نظر اکثریت اعضای هیئت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجراء 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 اظهار نظر می کند باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیئت، توسط شاکی پرداخت شود، در غیر این صورت، هیئت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل محتومه اعلام می نماید.

تبصره ۴ - کلیه نهادهای 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 تولید کنندگان ظرف یک ماه پس از ایجاد این آیین نامه مکلف است دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان خودرو را به سازمانهای صنعت، معدن و تجارت استان ها اعلام نماید.

ماده ۳۰ - عرضه کننده موظف است سازو و کار نظارت مستمر بر نمایندگی های مجاز را براساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی ذیربسط آن ایجاد نماید.

تبصره - نظارت و ارزیابی اداری 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 بازرگانی منتخب وزارت می باشد.

تبصره ۲ - عرضه کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی های مجاز فعل و تعليق 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 بازرگانی معرفی نماید.

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

ماده ۳۲ - تصمیم نامه شماره ۴۴۱۳۳ / ۴۴۷۸ / ۴۳۶۷۸ مورخ ۱۳۸۹/۰۲/۲۹ لغو می شود.

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

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 بازرگانی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز خود ابلاغ نماید. براساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورتحساب مصرف کننده را به ایشان تسليم می نماید.

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

ماده ۲۳ - عرضه کننده موظف است نمایندگی های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسليم 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 عیوب دیگری دارد، قبل از تعمیر یا تقویض قطعه، با مصرف کننده تماس گرفته و از او وجهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف کننده، مراتب هنگام تحويل خودرو به صورت کتبی مستند سازی شود.

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

ماده ۲۵ - چنانچه به تشخیص مراجع مذکور در ماده (۳) قانون به علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل انگاری و یا استفاده از قطعات غیر استاندارد توسط عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز، خسارati متوجه مصرف کننده گردد، عرضه کننده موظف به جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارد می باشد.

ماده ۲۶ - تعداد نمایندگی های 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 واحد های 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 بازرگانی به اطلاعات این شبکه را فراهم نماید.