الزامات حقوق مشتریان خدمات فروش

ماده ۳ (آیین نامه)

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 در نظر گرفتن موارد ذیل اقدام نماید:

مشخصات خودرو شامل مشخصات فنی، مشخصات ظاهری بیرونی و داخلی خودرو، آپشن‌ها، تودوزی، رینگ‌ها، ابعاد، وسایل جانبی، رنگ‌های قابل ارائه به مشتری به همراه نمای ۳۶۰ درجه داخل و خارج خودرو باید به مشتری اطلاع‌رسانی شود.

مشخصات و اطلاعات کاملی از سازنده خودرو و نشان تجاری محصول باید در سامانه موجود باشد.

عرضه کننده موظف است برابر با تبصره ماده ۳ آیین نامه، حداقل دو روز کاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را اطلاع‌رسانی عمومی نماید.

مشتری امکان انتخاب نمایندگی مورد نظر خود جهت تحویل خودرو را بدون محدودیت در ظرفیت و موقعیت مکانی را دارا باشد.

اطلاع‌رسانی شرایط فروش باید از طریق نصب بر روی تابلوی اصلی نمایندگی، سامانه اطلاع‌رسانی در سایت و در خصوص مشتریان پیشین از طریق پیامک و شبکه‌های اجتماعی یا تماس تلفنی صورت گیرد.

ماده ۴ (آیین نامه)

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

در صورت عدم امکان تحویل خودرو موضوع قرارداد، خودرو جایگزین از بین خودروهای تولیدی به انتخاب مشتری و شرایط مفاد قرارداد تحویل داده خواهد شد. این موضوع شامل خودروهای وارداتی نمی‌شود.

عرضه کننده موظف است شرایط فروش خود را با توجه به پارامترهای ذیل شفاف‌سازی کند:

قیمت خودرو، زمان تحویل (ماه و هفته)، نحوه محاسبه روزها با تاکید بر تعطیل و غیر تعطیل نحوه پرداخت (زمان بندی)، شرایط محاسبه خسارت دیرکرد، زمان پرداخت خسارت دیرکرد (بازه زمانی هفت روزه)، شرایط فروش (فوری، پیش‌فروش، مشارکت)، رنگ خودرو، آپشن خودرو، مدل خودرو، شرایط تسهیلات ویژه، سود مشارکت، سود انصراف.

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

ماده ۵ (آیین نامه)

تاریخ اخذ مجوز فروش به همراه تعداد خودروی مجاز قابل فروش می‌بایست در اطلاعیه پیش فروش لحاظ شده و اطلاع رسانی گردد.

ماده ۶ (آیین نامه)

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: هر گونه 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 می‌شود.

فرمت قرارداد فروش و پیش‌فروش و ... می‌بایست توسط عرضه کننده تهیه و از طریق سامانه‌های ارتباطی در معرض دید مصرف کننده قرار گیرد. ضمنا یک نسخه به روزرسانی شده از این فرمت می‌بایست در سامانه اطلاع رسانی عرضه کننده بارگذاری گردد.

هر گونه واریز وجه قبل از انعقاد قرارداد مجاز نبوده و می‌بایست پس از اطلاع از شرایط کامل قرارداد و ویژگی‌های محصول و تایید و امضای طرفین صورت پذیرد.

قرارداد فروش یا پیش فروش منعقده با کلیه مصرف کنندگان می‌بایست از طریق اعلام شناسه کاربری و رمز ورود در داخل سامانه ارتباطی شرکت عرضه کننده قابل ردیابی باشد.

در صورت تعیین شرایط و تسهیلات ویژه فروش، این امر می‌بایست به طور شفاف در قرارداد منعقده منعکس گردد.

ماده ۷ (آیین نامه و قانون)

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.

عرضه کننده می‌بایست مکانیزمی به منظور حصول اطمینان از اطلاع رسانی موثر به مصرف کنندگان در خصوص صدور دعوتنامه، طراحی و پیاده‌سازی کند.

عرضه کننده موظف است پس از ابلاغ دعوت نامه کتبی به روش مناسب، پانزده روز کاری به مصرف کننده نسبت به تصفیه حساب خودرو موضوع قرارداد مهلت دهد.

در فرآیند خرید، امکان پیگیری روند خرید خودرو توسط مشتری وجود داشته باشد.

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.

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.

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 (قانون)

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.

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 (آیین نامه و قانون)

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.

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.

خودروی تحویلی به مشتری می‌بایست کاملا تمیز و عاری از هر گونه گرد و غبار باشد، به نحوی که امکان بررسی خودرو توسط مشتری از حیث ایرادات ظاهری بدنه و داخل خودرو میسر گردد.

خودروی تحویلی به مشتری می‌بایست کمتر از ۹۹ کیلومتر پیمایش نموده باشد.

ماده ۱۰ (قانون)

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

ماده ۱۲ (آیین نامه)

دوره تضمین، برای خودروهای عمومی و سبک شامل سواری، پیکاپ، وانت و ون از تاریخ تحویل به مصرف کننده، حداقل سه سال یا پیمایش برابر شصت هزار کیلومتر (۶۰,۰۰۰) کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد و برای خودروهای تجاری شامل مینی‌بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل، حداقل سه سال یا پیمایش برابر دویست هزار (۲۰۰,۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتور سیکلت از تاریخ تحویل، حداقل سه سال لازم الاجرا است.