



سروش دیزل | ایده‌های جدید
دستاوردهای جدید

Warranty Booklet

کتابچه گارانتی و سرویس‌های دوره‌ای



مشتریان محترم لطفاً جهت اطلاع از آخرین نمایندگی‌های مجاز به سایت شرکت به آدرس ذیل مراجعه فرمایید.

www.soroushdiesel.com

تلفن امداد: ۰۹۱۹۰۲۹۰۴۸۵

شماره تماس واحد شکایات مشتریان (CRM): ۰۹۳۹۱۰۹۹۰۰۰

شناسنامه خودرو

نام مالک:
آدرس:
شماره پلاک انتظامی:
نوع و مدل خودرو:
شماره شاسی / بدنه:
شماره موتور:
رنگ:
تاریخ شروع گارانتی خودرو:
نماینده‌گی تحویل‌دهنده خودرو:
آدرس نماینده‌گی تحویل‌دهنده:

* در صورت فروش خودرو قبل از انقضای دوره گارانتی این کتابچه را به‌منظور اطلاع خریدار از حقوق خود و شرایط گارانتی به ایشان تسلیم فرمایید. بدیهی است عدم اطلاع خریدار از شرایط گارانتی و یا نحوه استفاده از خودرو حقی را برای وی ایجاد نخواهد کرد.
صحت اطلاعات فوق تأیید می‌شود. محل امضاء و مهر نمایندگی: محل امضاء مشتری:



UAZ

PROFI - PATRIOT - PICKUP - HUNTER

پیشگفتار

مشتری گرامی

اکنون که شرکت سروش دیزل پس از ارائه موفق خودروهای تجاری هیوندای این بار با ارائه خودروی قدرتمند UAZ محصول مشترک کشور ایران و روسیه در خدمت شما مشتری محترم می‌باشد از حسن سلیقه شما مشتری محترم سپاسگزاریم.

هدف ما در شرکت سروش دیزل همچون گذشته تولید خودرویی با کیفیت و مدرن و همچنین ارائه خدمات پس از فروش فراگیر به مشتریان محترم می‌باشد. شبکه خدمات پس از فروش شرکت سروش دیزل با بهره‌گیری از نیروی انسانی ماهر و آموزش دیده، ابزارآلات و تجهیزات استاندارد و تامین قطعات اصلی در سراسر کشور منحصراً ارائه خدمات گارانتی و وارانتی به مشتریان را برعهده دارد.

از مشتریان محترم تقاضا می‌شود که این کتابچه را که دربرگیرنده شرایط و ضوابط گارانتی و همچنین سرویس‌های دوره‌ای می‌باشد به دقت مطالعه کرده و همواره در هنگام مراجعه به نمایندگی‌های مجاز به همراه داشته باشند. قطعاً انجام سرویس‌های دوره‌ای و توجه به توصیه‌های درج شده می‌تواند از بروز مشکلات و ایرادات بزرگ جلوگیری نماید. در انتظار دیدار شما در شبکه خدمات پس از فروش خواهیم بود، هدف ما جلب رضایت شماست.

با سپاس

مدیریت خدمات پس از فروش



UAZ

کتابچه گارانتی و سرویس‌های دوره‌ای

دارنده محترم
این کتابچه برای آگاهی شما از نحوه نگهداری خودرو و ضوابط استفاده از خدمات گارانتی، نحوه سرویس‌دهی و مراکز خدمات پس از فروش محصول تهیه شده است. لطفا درخصوص رعایت نکات مندرج در آن نهایت دقت را مبذول فرمایید.
لطفا این کتابچه را همواره در خودرو به‌همراه داشته و در حفظ و نگهداری آن کوشا باشید.

فهرست مطالب

۷	بخش اول - کلیات
۸	۱- تعریف گارانتی
۸	۲- تعریف وارانتی
۸	۳- موارد تحت پوشش گارانتی
۱۰	۴- موارد خارج از پوشش گارانتی
۱۳	۵- قطعات مصرفی
۱۴	۶- ابطال گارانتی
۱۵	۷- توصیه‌های نگهداری و ایمنی خودرو
۱۶	۸- خدمات امداد سیار
۱۷	بخش دوم - قانون و آیین‌نامه حمایت از مصرف‌کنندگان
۱۸	قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان
۲۰	آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان
۳۳	بخش سوم - سرویس‌ها
۳۴	آدرس و تلفن نمایندگی‌های شرکت سروش دیزل مینا
۳۷	جدول سرویس‌های دوره‌ای خودروی PATRIOT, PICKUP, PROFI, HUNTER

UAZ

بخش اول

کلیات

۱- تعریف گارانتی

شرکت سروش دیزل کیفیت و عملکرد مناسب خودرویی خود را تضمین نموده و متعهد می‌شود کلیه ایرادات ناشی از هرگونه نقص در کیفیت قطعات و فرایند مونتاژ خودرو را مطابق تعریف محصول و طی مدتی معین و یا کارکرد مشخص (هر کدام زودتر منقضی گردد)، به صورت رایگان و مطابق شرایط مندرج در این دفترچه برطرف نماید.

۲- تعریف وارانتی

تمامی خدماتی که در دوره گارانتی به مشتری داده می‌شود در دوره وارانتی نیز وجود دارد و تنها تفاوت آن با گارانتی آن است که در دوره وارانتی هزینه خدمات انجام شده (قطعه و اجرت) توسط مشتری پرداخت می‌شود. شرکت سروش دیزل مبنا به مدت **ده سال** پس از فروش آخرین نو و مدل محصولات خود تامین کلیه قطعات یدکی مورد نیاز و ارائه خدمات تعمیراتی را تضمین می‌نماید.

۳- موارد تحت پوشش گارانتی

در دوره گارانتی کلیه قطعات خودرو به استثنای قطعات مصرفی (رجوع شود به بخش قطعات مصرفی) و موارد خارج از پوشش گارانتی که در ادامه به آنها اشاره شده است مشمول گارانتی بوده و مشتری می‌تواند در صورت بروز عیب با مراجعه به یکی از نمایندگی‌های مجاز از خدمات رایگان گارانتی بهره‌مند شود. رفع ایراد بنا به تشخیص کارشناس فنی نمایندگی با تعمیر یا تعویض قطعه معیوب انجام خواهد شد. شرکت سروش دیزل مبنا کلیه نمایندگی‌های مجاز را ملزم می‌نماید تا ضمن تسلیم صورت حساب 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.

۱-۳- گارانتی قطعات نصب شده

کلیه قطعات تعویض شده در تعمیراتی که به هزینه گارانتی انجام شده باشد، حداکثر تا پایان دوره گارانتی خودرو تحت پوشش گارانتی خواهد بود. همچنین داغی کلیه قطعاتی که در زمان گارانتی و به حساب گارانتی تعویض می‌گردند، متعلق به شرکت سروش دیزل بوده و به مشتری تحویل نمی‌گردند.

۲-۳- گارانتی پایه و رنگ و بدنه

نوع خودرو	ضمانت پایه (هر کدام زودتر اتفاق بیفتد)	ضمانت رنگ و بدنه
تمام مدل‌ها UAZ	۲۴ ماه یا ۵۰/۰۰۰ کیلومتر	۳۶ ماه

۳-۳- ضمانت سیستم صوتی (رادیو پخش - cd player - مالتی مدیا)

دوره گارانتی رادیو پخش و cd-player مطابق گارانتی خودرو بوده و کلیه خدمات در شبکه نمایندگی‌های مجاز سروش دیزل ارائه می‌گردد.

۴-۳- گارانتی‌های خاص

ردیف	شرح	ماه	کیلومتر	توضیحات
۱	گارانتی تایر	۲۴	۵۰/۰۰۰	هر کدام زودتر فرا برسد
۲	گارانتی باتری	۱۲	۲۵/۰۰۰	هر کدام زودتر فرا برسد
۳	گارانتی گاز کولر	۱۲	۲۰/۰۰۰	هر کدام زودتر فرا برسد
۴	قطعات تعمیری	۶	۱۰/۰۰۰	هر کدام زودتر فرا برسد
۵	خدمات تعمیری	۲	۳/۰۰۰	هر کدام زودتر فرا برسد
۶	رنگ خودرو	۳۶	-	-

۵-۳- گارانتی کیسه هوا

عملکرد صحیح کیسه هوا بر اساس استانداردهای ابلاغی در دوران تعهد بر عهده عرضه‌کننده خودرو می‌باشد.

نکته: شرایط ذکر شده در این دفترچه، تنها در کشور جمهوری اسلامی ایران معتبر است.

۴- موارد خارج از پوشش گارانتی

موارد خارج از شمول گارانتی عمدتاً ناشی از نگهداری نامناسب خودرو توسط مالک یا راننده می‌باشد، لذا مراقبت و نگهداری مناسب از خودرو نه تنها از خارج شدن خودرو از گارانتی جلوگیری می‌کند، بلکه موجب عمر بیشتر خودرو شما نیز خواهد شد.

۴-۱- خسارت ناشی از عوامل خارج از کنترل شرکت سروش دیزل

- خرابی ناشی از تصادفات و استفاده نامناسب از خودرو
- استفاده از خودرو در مسابقات رالی، سرعت و...
- هرگونه تغییرات در خودرو و تقویت آن (تغییر در مشخصات محصول نظیر تغییرات در موتور و ...) و یا حذف قطعات و جایگزین نمودن قطعات دیگر
- خرابی ناشی از حوادث و بلایای طبیعی نظیر سیل، زلزله، صاعقه، طوفان و غیره
- خرابی ناشی از آتش‌سوزی (بلایای طبیعی، عمدی و غیر از نقص فنی)، اغتشاش و شورش‌های اجتماعی و سیاسی
- صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیرپاشی شده، نم‌ک‌ریزی شده و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ و شن با خودرو
- فشار آوردن بیش از حد به خودرو و تحمیل بار بیش از ظرفیت مجاز حتی برای کوتاه مدت
- خسارات ناشی از تعمیرات نامناسبی که توسط تعمیرگاه‌های غیرمجاز انجام شده باشد.
- آسیب‌ها و صدمات ناشی از نصب هرگونه قطعات غیر اصلی
- جبران خسارات بدنه، رنگ و تزئینات خودرو که ناشی از تصادفات و حوادث بوده و تعمیر شده باشند.
- نصب هرگونه قطعات زنگ زده که موجب بروز خوردگی و یا زنگ‌زدگی در سایر قطعات شود.
- وجود هرگونه گرده رنگ که ناشی از قرار گرفتن خودرو در محیط نامناسب باشد.
- هرگونه خسارت وارده به بدنه و رنگ خودرو (تصادف و ...) و تزئینات پس از تحویل خودرو به مشتری
- خرابی قطعات ناشی از هرگونه تغییرات غلط بر روی خودرو نظیر جوشکاری و غیره
- هرگونه آتش‌سوزی در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی به هنگام تعمیرات و یا وقوع آتش‌سوزی به دلیل سهل‌انگاری و یا استفاده از

قطعات غیر اصلی در تعمیرات انجام شده توسط تعمیرگاه‌های غیرمجاز

- عدم مراقبت لازم از خودرو (شامل انجام سرویس‌ها، مراقبت بدنه و ...)
- استهلاک عادی قطعات (نظیر سایش عادی تیغه برف پاک‌کن در اثر استفاده)
- صدمات رنگ ناشی از برخورد سنگ، شن، ماسه و سایر موارد مشابه به بدنه
- تأثیر مواد پراکنده در محیط، مانند سموم دفع آفات نباتی و غیره، فضلہ پرندگان، شیرہ درختان و همچنین عوامل جوی نظیر باران‌های اسیدی، انواع آلودگی‌های زیست محیطی و سایر عوامل تأثیرگذار بر بدنه و رنگ خودرو
- فاسد شدن باتری به دلیل عدم استفاده از خودرو برای مدت طولانی
- پوسیدگی لاستیک خودرو، قطعات و سایر قطعات لاستیکی به دلیل توقف طولانی خودرو و عدم استفاده از آن
- ایرادات ناشی از ریزش آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر رادیو پخش، ECU و اتصالات آن
- ایرادات ناشی از رانندگی در عمق آب که باعث نفوذ آب به اجزاء داخلی خودرو مانند موتور می‌گردد.
- آسیب‌هایی که در اثر بی‌توجهی راننده به عیب ایجاد شده در خودرو (روشن شدن چراغ‌های هشدار، داغ کردن موتور، صدای دیفرانسیل، خروج دود غیرعادی، صدای غیرعادی، فشار نامناسب روغن و ...) و در ادامه رانندگی ایجاد شود.
- خسارات ناشی از قرار گرفتن خودرو در میدان‌های قوی الکترومغناطیسی و... (کنار پست‌ها و زیر دکل‌های فشار قوی انتقال نیرو)
- خط افتادن شیشه جلو به دلیل خرابی برف پاک‌کن
- عمدی بودن خسارات وارد شده مانند سرقت یا استفاده اشخاص نامشروع
- صدا یا نشی خیلی کم که تأثیری در عملکرد خودرو نداشته باشند.

۲-۴- خسارت ناشی از انجام تعمیرات نامناسب و استفاده از سوخت و روغن نامناسب

- بروز هر گونه ایراد ناشی از استفاده از روغن، مایعات، فیلترهای روغن، سوخت نامناسب و یا غیراستاندارد.
- هر گونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مشتری و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم‌های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز سروش‌دیزل، توسط مشتری طی دوره ضمانت ایجاد شود، از شمول قانون حمایت از مشتری خارج است و هیچ‌گونه حقی برای مشتری و اشخاص ثالث در برابر سروش‌دیزل، ایجاد نمی‌کند.

- زنگ‌زدگی قطعات داخل موتور و همچنین رادیاتور به دلیل عدم استفاده از ضد یخ و آب بدون املاح (نظیر آب مقطر)
 - هرگونه حادثه در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی به هنگام تعمیرات و یا وقوع آتش‌سوزی به دلیل سهل‌انگاری و یا استفاده از قطعات غیر اصلی در تعمیرات انجام شده یا دستکاری در سیم‌کشی خودرو توسط تعمیرگاه‌های غیرمجاز
 - تخریب و عملکرد نامناسب قطعات موتور و همین‌طور رادیاتور به دلیل استفاده از آب‌های املاح‌دار که رسوبات آنها موجب بروز ایراد می‌گردد.
 - عیوب ناشی از عدم انجام سرویس‌های دوره‌ای توسط مشتری در نمایندگی‌های مجاز سروش دیزل
 - عیوب ناشی از آب رسوب‌دار و روغن‌های نامناسب که منجر به خرابی سایر قطعات گردد.
- توجه: همان‌گونه که ضد یخ، نقطه انجماد آب موتور را کاهش می‌دهد، نقطه جوش آن را نیز افزایش می‌دهد. بنابراین وجود ضد یخ مخصوص زمستان نبوده و می‌بایست در تمام فصول استفاده گردد.**
- وجود ضد یخ موجب جلوگیری از زنگ‌زدگی قطعات می‌شود، لذا عیوب ناشی از عدم وجود ضد یخ مشمول گارانتی نخواهد بود.**

۳-۴- استهلاک عادی

- استهلاک طبیعی خودرو، فرسودگی، رنگ‌پریدگی
- هزینه ناشی از تعویض قطعات مصرفی
- جهت دریافت اطلاعات بیشتر به بخش ۵ قطعات مصرفی مراجعه گردد.

۴-۴- سرویس دوره‌ای

- عیوبی که بنا به تشخیص کارشناس فنی نمایندگی، ناشی از عدم انجام به موقع سرویس‌های دوره‌ای باشد، مشمول گارانتی نخواهد بود.
- جدول انجام سرویس‌های دوره‌ای در بخش سوم (سرویس‌ها) آمده است.

۵-۴- هزینه‌ها و خسارت پیامد یا اضافی

- هرگونه خسارت کالای فاسدشدنی در حال حمل به‌وسیله خودرو، در صورتی که خودرو به دلیل بروز ایراد قادر به حرکت نباشد.
- هرگونه خسارت کالای در حال حمل به‌وسیله خودرو در صورت بروز حادثه و یا تصادف
- هرگونه خسارت ناشی از نرسیدن به مقصد مورد نظر به دلیل خرابی خودرو
- جبران خسارات مربوط به پرداخت هزینه‌های 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 بواسطه خرابی خودرو
 • هرگونه خسارت ناشی از استفاده خودرو معیوب و با اطلاع قبلی

۵- قطعات مصرفی

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

گارانتی قطعات مصرفی				
ردیف	شرح	ماه	کیلومتر	توضیحات
۱	صفحه کلاچ	۱۲	۲۵/۰۰۰	هر کدام زودتر فرا برسد (در صورت ایراد کیفی)
۲	کربن کنیستر، کاتالیست و سنسور اکسیژن دوم	۱۸	۳۰/۰۰۰	هر کدام زودتر فرا برسد (در صورت ایراد کیفی)
۳	تسمه دینام، تسمه تایم، لنت ترمز جلو و عقب، لامپ‌ها، شمع موتور، تیغه برف پاک‌کن		۱۰/۰۰۰	در صورت ایراد کیفی
۴	روغن‌ها نظیر روغن موتور، گیربکس، ترمز و هیدرولیک		گارانتی ندارد	هر کدام زودتر فرا برسد
۵	مایعات نظیر ضدیخ، مایع شیشه‌شور		گارانتی ندارد	هر کدام زودتر فرا برسد
۶	فیلترها نظیر فیلتر بنزین، فیلتر هوا، فیلتر روغن، فیلتر اتاق		گارانتی ندارد	هر کدام زودتر فرا برسد
۷	کیسه هوا			دوره تعهد

شایان ذکر است در صورتی که قطعه مصرفی دارای ایراد کیفی باشد، یا خرابی و ایراد کیفی یک قطعه دیگر باعث بروز ایراد در قطعه مصرفی شود، قطعه مصرفی نیز مشمول گارانتی می‌گردد.

مثال: اگر به دلیل وجود ایراد در دیسک ترمز، لنت‌ها نیز معیوب شوند علاوه بر رفع ایراد دیسک ترمز، تعویض لنت‌های ترمز نیز مشمول شرایط گارانتی خواهد بود اما از سوی دیگر چنانچه عدم تعویض به موقع لنت ترمز منجر به آسیب رسیدن به دیسک ترمز شود، نه تنها لنت ترمز بلکه دیسک ترمز هم تحت پوشش گارانتی قرار نمی‌گیرد.

۶- ابطال گارانتی

۱-۶- ابطال گارانتی خودرو

- در شرایط زیر گارانتی خودرو ابطال و نمایندگی‌ها از ارائه خدمات گارانتی به خودرو معذور خواهند بود.
- در صورتی که پلاک شناسایی هویت اتومبیل محو شده و پلاک آن نیز مفقود شده باشد، گارانتی خودرو لغو می‌گردد.
 - 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 مجاز، در صورت دستکاری کیلومتر توسط مشتری، گارانتی خودرو ابطال و مشخصات آن به کلیه نمایندگی‌های مجاز اعلام خواهد شد.
 - در صورت عدم انجام سرویس اولیه و سرویس‌های دوره‌ای در زمان و کیلومتر توصیه شده گارانتی خودرو ابطال خواهد شد.
 - از کار افتادن کیلومتر شمار
- چنانچه کیلومترشمار خودرو بدون خواست یا دخالت مشتری از کار افتاده باشد، مشتری می‌بایست سریعاً و در اولین فرصت ممکن برای رفع عیب آن به نمایندگی‌های مجاز مراجعه نماید، در غیر این صورت گارانتی خودرو به صورت کامل ابطال خواهد شد.
- توجه:** از آنجا که کارکرد واقعی خودرو پیش از انجام هرگونه تغییرات، توسط نمایندگی‌ها بررسی می‌شود، لذا هرگونه دستکاری در کیلومتر کارکرد ثبت شده در جلو آمپر، مشمول پوشش گارانتی نبوده و عواقب آن بر عهده مالک خودرو خواهد بود.
- خودروهایی که در سانحه شدید یا آتش‌سوزی به صورت کلی خسارت ببینند، حتی در صورت بازسازی کلی از پوشش گارانتی خارج می‌شوند.
 - در صورتی که به هر دلیلی اتاق خودرو تعویض گردد خودرو از پوشش گارانتی خارج می‌گردد.
 - در صورت تغییر در کاربری تعریف شده خودرو و تبدیل آن به خودروی مسابقه، کار و غیره، گارانتی خودرو ابطال می‌شود.

در صورت اعلام فراخوان از سوی شرکت سروش دیزل، اگر مالکین خودروهای مشمول فراخوان در تاریخ مقرر به نمایندگی‌ها یا مکان‌های تعیین شده مراجعه ننمایند، گارانتی خودرو به طور کامل ابطال خواهد شد و مسئولیت ناشی از عدم اجرای فراخوان متوجه سروش دیزل نخواهد بود.

۲-۶- ابطال گارانتی قطعات

چنان‌چه در دوران گارانتی نسبت به تعویض قطعات و جایگزینی آن با قطعات غیراستاندارد یا متفرقه در تعمیرگاه‌های غیرمجاز اقدام گردد، در صورتی‌که همان قطعه و یا سایر قطعات مرتبط با آن قطعه معیوب شوند، قطعه مذکور و سایر قطعات متعلقه در آن مجموعه از پوشش گارانتی خارج خواهند شد. کلیه قسمت‌های تغییر یافته بر روی خودرو توسط هنرکده‌ها، آموزشگاه‌های رانندگی، تعمیرگاه‌ها و سایر مراکز خدماتی متفرقه از گارانتی خارج خواهند شد. خاطرنشان می‌سازد شرکت سروش دیزل تعهدی در قبال بروز اشکال در قسمت‌های تغییر یافته نخواهد داشت. بنابراین هرگونه آهن‌کشی، تقویت شاسی خودرو، موتور، تقویت فنرها و یا اصلاح آنها، نصب کولر توسط مراکز خدماتی متفرقه، استفاده از رینگ و لاستیک اسپرت (که مورد تأیید سروش دیزل نباشد) مجاز نمی‌باشد. در صورت نصب وسایل اضافی نظیر نصب هرگونه کفیپوش یکسره لاستیکی روی خودرو که موجب باز شدن صندلی گردد و نصب هرگونه روکش دوم روی صندلی خارج از مراکز مجاز خدمات پس از فروش سروش دیزل و نصب پروژکتور و به‌ویژه دزدگیر غیراستاندارد و یا استاندارد توسط عوامل متفرقه و یا موسسات خدماتی غیر از مجموعه سروش دیزل که منجر به بروز عیب در سیستم‌های الکترونیکی و مکانیکی و یا به‌واسطه آن در سایر قطعات خودرو شود، تحت پوشش گارانتی نخواهد بود.

۷- توصیه‌های نگهداری و ایمنی خودرو

۱. در صورتی‌که خودرو به هر دلیلی مورد استفاده قرار نمی‌گیرد، ضروری است هر سه روز حداقل به مدت چند دقیقه خودرو روشن و درجا کار کند. این عمل موجب جلوگیری از تخلیه کامل باتری می‌گردد.
۲. تنظیم فشار باد لاستیک به‌طور مرتب موجب جلوگیری از فرسایش زود هنگام لاستیک‌ها و کاهش مصرف سوخت می‌گردد.
۳. رعایت احتیاط در عبور از دست اندازها موجب افزایش عمر و دوام قطعات جلوبندی و کمک فنرها می‌گردد.
۴. کنترل هفتگی سطح آب داخل رادیاتور و روغن موتور در زمان خنک بودن موجب حصول اطمینان از عدم بروز عیوب احتمالی خواهد شد.
۵. از تنظیم بودن نور چراغ‌های جلو به هنگام رانندگی در شب به‌منظور رؤیت موانع در دست‌اندازهای موجود در جاده و عکس‌العمل سریع در برابر موانع احتمالی، اطمینان حاصل نمایید.

۶. هنگام پارک خودرو مراقب باشید که چرخ‌های جلو و یا عقب خودرو با موانع و یا جداول کنار خیابان برخورد نکنند. در صورت شدید بودن برخورد احتمال تاب برداشتن رینگ چرخ‌ها زیاد است.
 ۷. در سرازیری‌ها از خاموش کردن خودرو اجتناب نمائید. این کار موجب عمل نکردن بوستر ترمز شده و نیروی ترمز برای توقف خودرو کافی نخواهد بود.
 ۸. عاملیت‌های مجاز سروش دیزل و تعمیرگاه‌های مجاز مطمئن‌ترین مکان برای ارائه سرویس‌های مربوط به تعویض روغن و کنترل‌های مربوطه می‌باشند.
 ۹. قطعات یدکی مورد نیاز خودرو را از نمایندگی‌های مجاز یا فروشگاه‌های مجاز سروش دیزل تهیه نمائید. کیفیت این قطعات مورد تأیید سروش دیزل می‌باشد.
 ۱۰. از به حرکت درآوردن خودرو با شتاب اولیه بسیار بالا (take off) که باعث صدمه زدن به قطعاتی مانند کلاچ، موتور، گیربکس، پلوس و ... می‌گردد، خودداری کنید.
 ۱۱. تعویض دنده‌ها را در دور موتور مناسب انجام دهید.
 ۱۲. از دستکاری، تغییر و یا حذف قطعات سیستم آلایندة خودداری نمایید.
 ۱۳. از روغن‌های موتور، گیربکس، ترمز... استاندارد و مورد تأیید شرکت سروش دیزل استفاده نمایید.
 ۱۴. از اضافه کردن مواد افزودنی غیراستاندارد به سوخت خودرو خودداری شود.
 ۱۵. برای روشن کردن خودرو اقدام به هل دادن خودرو ننمایید.
 ۱۶. از برداشتن سر باتری به مدت طولانی خودداری نمایید.
 ۱۷. از کنجکاو نمودن، جدا کردن کانکتورها، فیوزها و باز و بست قطعات توسط افراد غیر متخصص، خودداری نمایید.
- نکته:** در تمام موارد گارانتی تصمیم‌گیری نهایی با شرکت سروش دیزل مبنا می‌باشد.

۸- خدمات امداد سیار

در صورتی که خودروی شما به علت نقص فنی قابل حرکت نبوده و یا حرکت آن ممکن است باعث بروز خطر گردد در هر زمان از شبانه‌روز و در سراسر کشور می‌توانید با یکی از تلفن‌های مراکز پیام سروش دیزل مبنا تماس حاصل نموده تا امدادگران شرکت به یاری شما آمده و اقدام به رفع مشکل و راه‌اندازی خودروی شما نمایند.

جهت درخواست امداد با مرکز پیام امداد سروش دیزل مبنا با شماره ۰۹۱۹۰۲۹۰۴۸۵ تماس حاصل نمایید.

A large, light gray watermark of the UAZ logo is centered in the background of the slide.

UAZ

بخش دوم

قانون و آیین نامه حمایت از مصرف کنندگان

قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

ماده ۱- اصطلاحات ذیل در معانی مشروح به کار برده می‌شود.

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

۱-۲- عرضه‌کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به‌طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش مبادرت به فروش خودروهای نو تولیدی و وارداتی خود می‌کند.

۱-۳- واسطه فروش: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده نسبت به فروش خودرو اقدام می‌کند.

۱-۴- نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده عهده‌دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.

۱-۵- مصرف‌کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد.

۱-۶- بهای خودرو: مبلغی است که در قرارداد واگذاری و یا در برگه فروش توسط عرضه‌کننده قید گردیده است.

ماده ۲- عرضه‌کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت خودرو و مطابقت آن با ضمانت ارائه شده به مصرف‌کننده می‌باشد.

تبصره ۱: دوره تضمین نمی‌تواند کمتر از یک سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف‌کننده باشد.

تبصره ۲: دوره تعهد یا دوره تأمین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ده سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف‌کننده می‌باشد.

ماده ۳- عرضه‌کننده در طول مدت ضمانت مکلف به رفع هر نوع نقص یا عیب (ناشی از طراحی، مونتاژ، تولید و یا حمل) است که در خودرو وجود داشته یا در نتیجه استفاده معمول از خودرو بروز نموده و با مفاد ضمانت‌نامه و مشخصات اعلام شده به مصرف‌کننده 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 مصرف‌کننده و اشخاص ثالث، اعم از خسارات مالی و جانی و هزینه‌های درمان ناشی از نقص یا عیب (که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد) هزینه‌های حمل خودرو به تعمیرگاه، تأمین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهل و هشت ساعت باشد) بر عهده عرضه‌کننده می‌باشد.

تبصره ۱: تعهدات عرضه‌کننده به‌طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفا می‌شود. عرضه‌کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش با نمایندگی‌های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تأمین آموزش‌های لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمی‌تواند مصرف‌کننده 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 اختلافات مربوطه، متشکل از نمایندگی‌های عرضه‌کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رأی لازم با اکثریت آراء صادر خواهد شد. در صورت اعتراض هر یک از طرفین به رأی صادره، خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود. دادگاه صالحه باید خارج از نوبت و حداکثر ظرف 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 به‌دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند، عرضه‌کننده مکلف است حسب درخواست مصرف‌کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق، بهای آن را به مصرف‌کننده مسترد دارد.

تبصره ۱: در صورت بروز اختلاف بین طرفین، حل و فصل آن از طریق هیأت حل اختلاف موضوع تبصره ۲ ماده ۳ این قانون می‌باشد.

تبصره ۲: عرضه‌کننده حق واگذاری یا استفاده از خودروی مسترد شده را پیش از رفع عیب ندارد. واگذاری خودروی مزبور پس از رفع عیب و نقص قبلی و با اعلام صریح عیوب مزبور در اسناد واگذاری مجاز می‌باشد.

ماده ۵- عرضه‌کننده، واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظفند هر بار که خودروی موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره‌ای قرار می‌گیرد، پس از اتمام کار، به‌صورت مکتوب کلیه عیب‌ها و نقص‌های اعلامی از سوی مصرف‌کننده، اقدام‌های انجام شده و قطعات تعمیر یا تعویض شده را در صورت وضعیت ذکر نموده و آن را تسلیم مصرف‌کننده نماید.

تبصره: استفاده از قطعات غیر استاندارد یا تأیید نشده توسط عرضه‌کننده و نمایندگی‌های مجاز تعمیر ممنوع می‌باشد.

ماده ۶- چنان‌چه انجام تعهدات عرضه‌کننده به‌دلیل حوادث غیر مترقبه (غیر قابل پیش‌بینی و غیر قابل رفع) نا ممکن باشد، این تعهدات به حالت تعلیق در می‌آید. مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می‌شود.

ماده ۷- هر نوع توافق مستقیم یا غیرمستقیم بین عرضه‌کننده، واسطه فروش یا مصرف‌کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که

عرضه‌کننده بر طبق این قانون و یا ضمانت‌نامه صادره بر عهده دارد، ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف‌کننده 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 ۱ قانون مدنی و مورد مشابه غیرقانونی و از درجه اعتبار ساقط است.

ماده ۸- هر گونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارد به مصرف‌کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم‌های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز عرضه‌کننده توسط مصرف‌کننده طی دوران ضمانت ایجاد شود از شمول این قانون خارج است و هیچگونه حقی برای مصرف‌کننده و اشخاص ثالث در برابر عرضه‌کننده ایجاد نمی‌کند.

ماده ۹- عرضه‌کننده مکلف است تعهدات موضوع این قانون را به صورت کتبی در اوراق ضمانت‌نامه قید و در زمان تحویل خودرو، به‌نحو مقتضی موضوع این قانون را به‌طور صریح و روشن به مصرف‌کننده اعلام نماید.

ماده ۱۰- آئین‌نامه اجرایی این قانون (به‌ویژه در مورد ملاک‌های ایجاد نمایندگی‌های مجاز تعمیر در سطح کشور به ازاء تعداد خودروهای عرضه شده) ظرف سه ماه از تاریخ تصویب توسط وزارت صنایع و معادن تهیه و به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

ماده ۱۱- وزارت صنایع و معادن مکلف به نظارت بر اجرای این قانون در راستای حفظ حقوق مصرف‌کنندگان و اعلام گزارش ادواری شش ماهه به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی است.

آئین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

ماده ۱- ضوابط مندرج در این آئین‌نامه شامل توأم عرضه‌کنندگان، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری، مینی‌بوس، میدل‌باس، اتوبوس، ون، کامیونت، کامیون، کشنده، تریلر و انواع موتورسیکلت ساخت داخل کشور یا خارج می‌باشد.

ماده ۲- در این آئین‌نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به‌کار می‌روند:

الف) قانون: قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو مصوب ۱۳۸۶

ب) وزارت: وزارت صنعت، معدن و تجارت

پ) عرضه‌کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به‌طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، مبادرت به فروش خودروهای نو ساخت داخل کشور یا وارداتی خود می‌نماید.

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

ث) واسطه خدمات فروش و پس از فروش: اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده، صرفاً یا توأماً عهده‌دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق نمایندگی‌های مجاز می‌باشند، واسطه مذکور می‌تواند به‌عنوان بخشی از مجموعه عرضه‌کننده یا به‌عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت عرضه‌کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

ج) نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده عهده‌دار 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 پس از فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آن و همچنین رده‌بندی و پایش عملکرد آن‌ها می‌باشد.

ح) دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو: دستورالعملی که به‌منظور تعیین شیوه مربوط به امور خدمات فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه‌کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی‌های آن و همچنین رده‌بندی و پایش عملکرد آنها توسط وزارت تهیه و ابلاغ می‌شود.

خ) خدمات دوره تضمین: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات یا تعویض خودرو که در یک دوره زمانی با طی مسافت مشخص مطابق مواد (۱۲) و (۱۳) این آیین‌نامه و انجام آن به‌صورت رایگان به‌عهده عرضه‌کننده می‌باشد.

د) خدمات دوره تعهد: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات و پشتیبانی خدمات که در یک دوره زمانی مشخص مطابق ماده (۱۵) این آیین‌نامه و در قبال دریافت اجرت برابر با نرخ مصوب موضوع بند (ط) ماده (۲) این آیین‌نامه از سوی عرضه‌کننده برای مصرف‌کننده انجام می‌شود.

ذ) خدمات سیار: خدمات امداد و تعمیراتی که در محل استقرار خودرو در بیرون از نمایندگی مجاز به مصرف‌کننده ارائه می‌شود.

ر) خدمات فنی استاندارد: خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانه‌ای، ملی، بین‌المللی، یا سایر استانداردها و دستورالعمل‌های تخصصی رسمی باشد.

ز) ضمانت‌نامه: سندی است به زبان فارسی و در برگیرنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد خدمات عرضه‌کننده و استفاده مطلوب از خودرو که توسط عرضه‌کننده به همراه خودرو، تحویل مصرف‌کننده می‌شود.

ژ) استفاده مطلوب از خودرو: استفاده از هر خودرو مطابق مشخصات اعلام شده از سوی عرضه‌کننده به‌ویژه در مورد تعداد سرنشین و مقدار بار. س) کتابچه راهنمای مصرف‌کننده: کتابچه‌ای است حداقل به زبان فارسی، که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه‌کننده به مصرف‌کننده تسلیم شود. این کتابچه باید حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو، عناوین متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره‌ای، نام و نشانی نمایندگی‌های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی آن باشد.

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

ص) قیمت کارشناسی: قیمتی که بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری در رشته مرتبط تعیین می‌شود.

ض) شرکت بازرسی شخصیت حقوقی دارای صلاحیتی از طرف سازمان ملی استاندارد ایران که توسط وزارت برای انجام ارزیابی عملکرد عرضه‌کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی‌های مجاز و ارائه گزارش‌های ادواری یا موردی به وزارت و عرضه‌کننده انتخاب می‌شود.

ط) نرخ خدمات و قطعات: نظر به صنفی بودن فعالیت نمایندگی‌های مجاز، واسطه خدمات پس از فروش و خدمات سیار، اجرت یا دستمزد خدمات و همچنین نرخ قطعات و مواد مصرفی مطابق ماده (۵۱) اصلاحی قانون نظام صنفی کشور - مصوب ۱۳۹۲ - با محوریت کمیسیون نظارت تعیین و در ازای ارائه خدمات و ابلاغ صورت حساب رسمی به مصرف‌کننده، از وی دریافت می‌شود.

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

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

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

تبصره: فهرست این قطعات توسط وزارت با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی

ایران تهیه و اعلام می‌شود.

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

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

(ق) قطعه و ماده مصرفی: قطعات و موادی مانند روغن‌ها (نظیر روغن موتور و گیربکس)، مایعات (نظیر مایع ضدیخ و مایع شیشه‌شوی)، 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 در تولید، ایمنی، کیفیت، آلاینده‌گی زیست محیطی، فروش و خدمات پس از فروش خودرو که از سوی وزارت سازمان ملی استاندارد ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و وزارت نفت ابلاغ و رعایت آنها از سوی عرضه کننده الزامی است.

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

ماده ۳- عرضه‌کننده موظف است در سامانه اطلاع‌رسانی خود، نسبت به فروش اینترنتی محصولات با قید مشخصات خودرو و شرایط فروش از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ، تجهیزات در خواستی، قیمت خودرو، سود مشارکت، زمان تحویل و سایر موارد مرتبط اقدام نماید.

تبصره - عرضه‌کننده موظف است حداقل دو روز کاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را اطلاع‌رسانی عمومی نماید.

ماده ۴- عرضه‌کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش‌های مختلف فروش و فرآیند خرید را به صورت شفاف و روشن مطابق جدول زیر تهیه و در پایگاه اطلاع‌رسانی و نمایندگی‌های مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد.

ضوابط و روش‌های مختلف فروش:

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

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

- در کلیه روش ها، امکان پرداخت وجه ثمن خودرو به صورت اقساطی میسر می باشد.

- در صورت استفاده از تسهیلات بانک ها، مؤسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ، رعایت قوانین مرتبط با آن و حصول اطمینان عرضه کننده از تامین و پرداخت تسهیلات توسط بانک ها، مؤسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ به متقاضی، پیش از انعقاد قرارداد و دریافت وجه، الزامی است.

- تعهدات معوق: در فروش های فوری، تعهداتی است که طبق قرارداد سر رسید شده ولی خودرو تحویل نگردیده است.

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

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

ماده ۵- عرضه‌کننده موظف است قبل از اقدام به پیش فروش خودرو، مجوز مربوطه شامل تعداد خودروی قابل عرضه را از وزارت اخذ نماید.

ماده ۶- عرضه‌کننده موظف است نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف‌کننده اقدام نماید. در قرارداد فروش قید مشخصات خودرو مورد نظر از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ و شرایط موضوع قرارداد مانند قیمت فروش، نرخ سود مشارکت، تاریخ تحویل خودرو با تعیین ماه و هفته تحویل، خسارت تأخیر در تحویل، فهرست متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف‌کننده الزامی است.

تبصره: هرگونه تغییر در استانداردهای اجباری پس از عقد قرارداد، چنان‌چه موجب افزایش هزینه و مشمول قیمت‌گذاری شود، با تصویب مرجع قیمت‌گذاری در قیمت فروش لحاظ می‌شود.

ماده ۷- عرضه‌کننده 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- عرضه‌کننده موظف است در صورت تأخیر در تحویل خودرو، از تاریخ تحویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده، مبلغ خسارت تأخیر در تحویل را نسبت به وجوه پرداختی محاسبه و پرداخت نماید.

تبصره ۲- در صورتی که مصرف‌کننده پس از ابلاغ دعوت‌نامه کتبی عرضه‌کننده، ظرف پانزده روز کاری نسبت به تسویه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه‌کننده می‌تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف‌کننده را به موعده دیگری که نحوه تعیین آن در قرارداد مشخص شده، موکول نماید.

تبصره ۳- در صورت اعلام انصراف مصرف‌کننده یک ماه پس از عقد قرارداد، سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده (۴) این آیین‌نامه محاسبه و پرداخت می‌شود. عرضه‌کننده موظف است سود انصراف و مبلغ پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف‌کننده پرداخت نماید. انصراف مصرف‌کننده قبل از یک ماه از زمان عقد قرارداد مشمول سود انصراف نمی‌شود.

تبصره ۴- در صورتی که زمان بازپرداخت وجوه پرداختی مصرف‌کننده بیش از بیست روز شود، سود انصراف متعلقه از تاریخ تأخیر تا تاریخ

بازپرداخت وجوه مذکور نیز باید محاسبه و پرداخت گردد.

ماده ۸- عرضه‌کننده موظف است هرگونه تغییر در شرایط عرضه را نسبت به شرایط مندرج در قرارداد به استثنای الزامات قانونی، رضایت کتبی مصرف‌کننده در الحاقیه قرارداد منعقد، قبل از ارسال دعوت‌نامه تکمیل وجه، قید و به تأیید و امضای طرفین برساند. تبصره: در صورت بروز مشکل در فرآیند رعایت استانداردهای مصوب و تأخیر در تحویل خودرو، مسئولیت جبران خسارات وارده و کسب رضایت مصرف‌کننده بر عهده عرضه‌کننده است.

ماده ۹- عرضه‌کننده موظف است در زمان تحویل، خودروی درخواستی مصرف‌کننده را در حضور وی کنترل نموده و پس از حصول اطمینان از عدم وجود عیب، خودرو را تحویل دهد.

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

تبصره ۲- در صورتی که مصرف‌کننده 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، عرضه‌کننده یا واسطه فروش یا نمایندگی مجاز موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف‌کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد.

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

ماده ۱۰- عرضه‌کننده موظف است سند فروش، صورت حساب فروش همراه با درج تفکیکی اقلام تشکیل‌دهنده، بهای خودرو شامل بهای خالص خودرو، شماره‌گذاری، بیمه، عوارض، مالیات و سایر موارد مربوط، برگه‌های ضمانت، کتابچه راهنمای مصرف‌کننده حداقل به زبان فارسی و تجهیزات اضافی را در زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده ارائه نماید.

ماده ۱۱- عرضه‌کننده موظف است نسبت به تهیه نظامات و دستورالعمل‌های 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
- چ) راهنمای تعمیراتی بخش های 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
- 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
- س) نظام ارائه خدمات سیار و طرح های امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود
- ماده ۱۲-** دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری، ون و وانت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کار کردی برابر چهل هزار (۴۰۰۰۰) 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 دو سال یا کار کردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل یک سال می باشد.
- تبصره ۱- عرضه کننده می تواند بر اساس سیاست تجاری خود و به منظور افزایش رضایت مندی مصرف کننده، نسبت به افزایش دوره تضمین یا تعهد اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور کتبی و شفاف به مصرف کننده اعلام گردد.

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

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

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

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

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

تبصره ۲- عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفاً مشمول دوره تضمین نبوده و بر اساس استانداردهای ابلاغی شامل دوران تعهد نیز می‌باشد.

ماده ۱۴- عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره‌ای مطابق با شرایط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف‌کننده خودرو در شبکه نمایندگی‌های مجاز شرکت عرضه‌کننده خودرو، باعث خروج مجموعه‌های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر، از شرایط تضمین می‌گردد.

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

ماده ۱۶- عرضه‌کننده موظف است نسبت به راه‌اندازی سامانه‌ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به‌منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف‌کننده به نمایندگی‌های مجاز در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید. در صورتی که مصرف‌کننده تأکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد عرضه‌کننده باید در اولین زمان ممکن، نسبت به اجرای این درخواست، اقدام نماید.

ماده ۱۷- عرضه‌کننده 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 به‌طول انجامید، به تأمین خودرو مشابه جایگزین در طول مدت تعمیرات و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت حق توقف خودرو به شرح مفاد این آیین‌نامه 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 غیر تعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی سازنده و واردکننده و نیز واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز آن، آغاز و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم، آمادگی تحویل خودرو به مصرف کننده را اعلام نماید، پایان می یابد. در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوط اضافه می شود.

تبصره ۲- در صورت مراجعه مصرف کننده برای رفع عیب تکراری به همان نمایندگی مجاز و یا 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 آلایندهی 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 نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار دو هزارم (۰/۰۰۲) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

پ) 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) موتور سیکلت: به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۷۱) این آیین نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای موتور سیکلت به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

تبصره ۱- در صورت عدم توافق طرفین نسبت به مبلغ خسارت توقف خودرو، مراتب با کسب نظر کارشناس رسمی دادگستری انجام می پذیرد. تبصره ۲- عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود پس از اخذ مدرک 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 مصرف‌کننده برای هر روز توقف خودرو مازاد بر یک ماه، عرضه‌کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم (۰/۰۰۰۲) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.

ماده ۱۹- عرضه‌کننده موظف است راساً یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش، ساز و کار پرداخت هزینه خسارات وارده به مصرف‌کننده شامل موارد اشاره شده در قانون و این آیین‌نامه را راه‌اندازی و اجرا نماید. عملکرد این نظام باید به گونه‌ای باشد که مصرف‌کننده را از میزان و چگونگی دریافت هزینه‌ها و خسارات خودروی خود مطلع نماید.

ماده ۲۰- عرضه‌کننده موظف است راساً 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 - عرضه‌کننده موظف است در دوره تضمین، هزینه‌های 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 مجموعه‌های خودرو نباشد، تقبل نماید.

ماده ۲۱- عرضه‌کننده در دوره تعهد موظف است از طریق واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی‌های مجاز، نسبت به پذیرش تمام خودروهای تحت مسئولیت خود و همچنین سایر خودروهای مشابه وارداتی توسط اشخاص حقیقی و حقوقی فاقد نمایندگی رسمی، مطابق با دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید.

ماده ۲۲- عرضه‌کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده (۲) این آیین‌نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحت‌گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه‌کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ نماید. بر اساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورت حساب مصرف‌کننده را به ایشان تسلیم می‌نماید.

تبصره - عرضه‌کننده موظف است امکان مقایسه صورت حساب صادره با نرخ خدمات را از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی خود فراهم نماید.

ماده ۲۳- عرضه‌کننده موظف است نمایندگی‌های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورت‌حساب به مصرف‌کننده، 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 مصرف‌کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف‌کننده، مراتب

هنگام تحویل 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 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، بر اساس دستورالعمل ابلاغی وزارت تعیین خواهد شد.

ماده ۲۷- عرضه کننده موظف است در شبکه نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پس از فروش خود صرفاً از ظرفیت واحدهای دارای سطح کیفی قابل قبول، مطابق با ضوابط استاندارد ملی شیوه ارائه خدمات پس از فروش (استاندارد شماره ۱۹۱۱۷) و دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش استفاده نماید.

ماده ۲۸- عرضه کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه ای برای واسطه ها و نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پس از فروش شامل محاسبه مدت توقف خودرو، فهرست قطعات و مواد مصرفی و اجرت تعمیرات برای هر خودرو و نیز صورت حساب هر مصرف کننده اقدام نماید. تبصره - شرکت عرضه کننده موظف است امکان دسترسی شرکت بازرسی به اطلاعات این شبکه را فراهم نماید.

ماده ۲۹- مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کننده و جلب رضایت ایشان در مرحله اول بر عهده 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 نشود، می تواند به هیئت حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون مراجعه کند. هیئت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند. ملاک رأی، نظر اکثریت اعضای هیئت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

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

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

تبصره ۳- ثبت اعتراض و رسیدگی به آن در هیئت حل اختلاف رایگان است. اما حق الزحمه کارشناس رسمی که در هیئت حاضر و اظهار نظر

می‌کند باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیئت، توسط شاکی پرداخت شود، در غیر این صورت، هیئت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می‌نماید.

تبصره ۴- کلیه نهادها و سازمان‌هایی که مصرف‌کنندگان جهت شکایت به آنها مراجعه می‌نمایند موظفند شکایت مصرف‌کننده را به وزارت ارسال نمایند.

تبصره ۵- سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه مکلف است دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان خودرو را به سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان‌ها اعلام نمایند.

ماده ۳۰- عرضه‌کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگی‌های مجاز را بر اساس وظایف تعیین شده در قانون آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرای ذی‌ربط آن ایجاد نماید.

تبصره - نظارت بر ارزیابی ادواری عرضه‌کننده خودرو، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آن‌ها و ارائه گزارش‌های ارزیابی به وزارت و عرضه‌کننده، به‌عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می‌باشد.

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

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

ماده ۳۲- تصمیم‌نامه شماره ۴۳۶۷۸/۴۴۱۳۳ مورخ ۱۳۸۹/۰۲/۲۹ لغو می‌شود.

جهت کسب اطلاعات بیشتر در خصوص قانون و آیین‌نامه حمایت از حقوق مصرف‌کننده خواهشمند است به وب سایت شرکت سروش دیزل www.soroshdiesel.com قسمت خدمات - حقوق مشتریان مراجعه فرمایید.

UAZ

بخش سوم

سرویس‌ها

آدرس و تلفن نمایندگی‌های شرکت سروش دیزل مبنا

کد نمایندگی	نام نمایندگی	شهر	خودروی تحت پوشش	شماره تماس جهت نوبت‌دهی	آدرس
۲۰۰	مرکزی تهران	تهران	H350-HD65/78-UAZ	۰۲۱۵۵۲۴۴۹۵۴ (داخلی ۱۱۲)	بزرگراه آیت‌الله سعیدی، بعد از شهرک صنعتی چهاردانه، پلاک ۱۹۴
۲۱۳	صفری	کرمان	H350-HD65/78-UAZ	۰۹۱۳۹۹۶۶۵۵۱	بلوار امام صادق (جاده قدیم ماهان)، نبش امام صادق ۱۶
۲۲۲	کیانی	مشهد	H350-HD65/78-UAZ	۰۵۱۳۳۹۲۷۴۰۵	شهرک صنعتی طرق، بعد از پایانه باربری
۲۳۸	بیات	زنجان	H350-HD65/78-UAZ	۰۹۱۲۳۴۱۱۹۱۵	زنجان، پایانه بار عوارضی، روبروی گمرک
۲۵۶	جوکار	بوشهر	H350-HD65/78-UAZ	۰۷۷۳۳۳۲۷۶۹۳	میدان برج قدیم، جنب ایستگاه تاکسی‌های قدیم
۲۶۲	میرهاشمی	شاهرود	H350-HD65/78-UAZ	۰۹۱۰۷۴۲۱۱۷۶	شاهرود، میدان امام رضا، بلوار طوس، نرسیده به اداره کل راه و ترابری، جنب نمایندگی آمیکو
۲۶۶	یوسفی	همدان	H350-HD65/78-UAZ	۰۸۱۳۴۲۲۲۷۲۳	میدان عاشورا، بلوار انقلاب، جنب اداره امور عشایر

کد نمایندگی	نام نمایندگی	شهر	خودروی تحت پوشش	شماره تماس جهت نوبت دهی	آدرس
۲۶۷	توسلی	کاشان	H350-HD65/78-UAZ	۰۳۱۵۴۷۶۰۹۹۴	کاشان، به طرف آران و بیدگل، میدان محمد رسول الله، شهرک هلال، پلاک ۱۷۴
۲۶۸	بهمن یدک	رودسر	H350-HD65/78-UAZ	۰۱۳۴۲۶۳۱۰۷۷	رودسر، رامدشت
۲۶۹	ایماژ	تبریز	H350-HD65/78-UAZ	۰۹۰۵۸۹۴۵۷۲۱	تبریز، اتوبان پاسداران، ولیعصر ۲، نیش دهخدای دهم
۲۷۰	قرابیگی	تهران	UAZ	۰۲۱۸۸۴۲۷۵۹۱	خیابان شریعتی، بعد از تقاطع ملک، پلاک ۴۵۰ و ۴۵۲
۲۷۱	خانه خودرو شمال	رشت	H350-HD65/78-UAZ	۰۹۱۲۳۷۷۰۴۳۶	بلوار ولیعصر، روبروی فرودگاه سردار جنگل، جنب شهر شادی
۲۷۲	شهرکی	زاهدان	H350-HD65/78-UAZ	۰۹۳۶۳۵۴۰۳۰۹	میدان امام خمینی، روبروی پادگان شهید عامری
۲۷۶	خوش خطی	زنجان	UAZ	۰۹۱۰۴۸۰۰۷۰۹	زنجان، کمربندی خیام غربی

کد نمایندگی	نام نمایندگی	شهر	خودروی تحت پوشش	شماره تماس جهت نوبت‌دهی	آدرس
۲۷۸	خورشیدی	بابل	H350-HD65/78-UAZ	۰۹۳۵۸۰۳۱۹۸۵	بلوار ولیعصر، نبش گلستان ۱۱
۲۷۹	خسروانی	سمنان	H350-HD65/78-UAZ	۰۹۱۱۲۱۳۱۹۰۹۵	میدان قوس، ابتدای بلوار خودکفایی، جنب نمایندگی اطلس خودرو خسروانی
۲۸۳	تشویر	شیراز	UAZ	۰۹۱۷۱۱۲۵۵۵۱	بلوار امیرکبیر، کنارگذر پل میدان امام حسن
۲۸۴	محمود جلالی	گرگان	H350-HD65/78-UAZ	۰۹۱۱۱۷۱۸۰۰۶	-
۲۸۵	ایوبی	یزد	H350-HD65/78-UAZ	۰۳۵۳۵۲۵۵۲۵۳ ۰۹۱۳۱۵۱۲۰۴۱	بلوار جمهوری، چهارراه یزدباف، ابتدای خیابان تبلیغات اسلامی
۲۸۶	دیانت دار	اصفهان	UAZ	۰۹۱۲۴۰۱۰۲۷۸	فلاورجان، کلیشادوسودرجان، کنارگذر اتوبان ذوب آهن

جدول سرویس‌های دوره‌ای خودروی PATRIOT, PICKUP, PROFI, HUNTER

تعداد ماه یا کیلومتر طی شده، هر کدام که زودتر فرا برسد											بازه	موارد
۶۰	۶۰	۵۴	۴۸	۴۲	۳۶	۳۰	۲۴	۱۸	۱۲	۶		
۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۱	ماه‌ها	کیلومتر ۱۰۰۰x
ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	روغن موتور و فیلتر روغن (۱)	
	ت		ت		ت		ت		ت	ب	فیلتر هوا (۱)	
ت				ت							شمع‌ها	
بازدید و بررسی الزامی در هر مراجعه											آچارکشی و بازدید سیستم فرمان و جلوبندی	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	بررسی اتصالات و وضعیت نصب: سیستم خنک‌کننده، بخاری، تهویه مطبوع، سوخت‌رسانی، روغن کاری، تهویه کابین، هیدرولیک ترمز، کلاچ، فرمان، هوارسانی و آگزوز، بوستر ترمز، وضعیت لوله‌ها و شلنگ‌ها، سطح مایعات	
ب		ب		ب		ب		ب		ب	بررسی اتصالات نصب موتور، دسته موتور، لاستیک لرزه‌گیر	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	بررسی وضعیت تسمه موتور و میزان سفتی آن، سفت بودن پیچ هرزگردها، کلاچ فن پروانه و منیفولد دود	
ت		ت		ت		ت		ت		ب	فیلتر سوخت	
تعویض در ۴۰ هزار کیلومتر یا هر ۲ سال											مایع خنک‌کننده موتور+ ضدیخ (۱)	
		ت				ت					روغن هیدرولیک فرمان و فیلتر روغن	
ب		ب		ب		ب		ب		ب	بررسی دیسک ترمز، کاسه چرخ و لنت‌ها	
ب		ب		ب		ب		ب		ب	بررسی چرخ و تایرها	
تعویض در هر ۳۰ هزار کیلومتر یا هر ۲ سال											روغن گیربکس، جعبه دنده کمک، اکسل جلو و عقب (۱) (۳)	
ت		ب		ت		ب		ب			گیربکس کاری بلبرینگ تویی چرخ (۱) (۳)	

تعداد ماه یا کیلومتر طی شده، هر کدام که زودتر فرا برسد											بازه	موارد
۶۰	۶۰	۵۴	۴۸	۴۲	۳۶	۳۰	۲۴	۱۸	۱۲	۶		
۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۱	ماه‌ها	کیلومتر ۱۰۰۰x
تعویض در ۴۰ هزار کیلومتر یا هر ۲ سال											روغن ترمز و کلاچ (۳)	
	ب		ب		ب		ب		ب		شستشو و تمیز کردن صافی پمپ بنزین برقی	

انجام سرویس‌های دوره‌ای هر ۱۰۰۰ کیلومتر در نمایندگی‌های مجاز الزامی می‌باشد.

علائم جدول: ب: بازدید (بررسی داده‌ها برای اجزاء و قطعات مرتبط) / ت: تعویض

توجه: (۱) در شرایط ذیل می‌بایست سرویس‌های دوره‌ای در بازه‌های کوتاه‌تری انجام شود.

* در صورتی که خودرو تحت شرایط سخت استفاده می‌شود.

* بکسل تریلر

* سفرهای کوتاه (۴-۵ km) یا مسافت‌های طولانی با سرعت کم در شهرهای بزرگ

* زمانی که دمای هوای بیرون به‌طور منظم بین ۵۰ تا ۱۵- درجه سانتیگراد در نوسان باشد.

* رانندگی در جاده‌های خاکی و پر گرد و غبار و جاده‌هایی که در آن مواد شیمیایی ریخته شده باشد.

(۲) برای اطلاعات بیشتر در مورد مایعات و روانکارها به کتابچه راهنمای خودرو مراجعه نمایید.

(۳) بعد از رانندگی off-road ضروری است که زیر خودرو به‌طور کامل و همچنین خلاصی و بازی (در تویی چرخ، اتصالات سیبک‌ها،

بوش‌های لاستیکی) بازدید و بررسی شود.

مهم: شرکت سروش دیزل این حق را برای خود محفوظ می‌دارد تا در هر زمان از عمر خودرو، برنامه سرویس و نگهداری آن را تغییر دهد.

انجام سرویس‌های دوره‌ای طبق توصیه شرکت سازنده باعث افزایش قابلیت اطمینان و دوام خودرو و پیشگیری از عیوب ناخواسته می‌شود. انجام سرویس‌های

ادواری در نمایندگی‌های مجاز الزامی بوده و عدم انجام آن، منجر به لغو گارانتی خواهد گردید. انجام سرویس‌های دوره‌ای به هزینه مشتری خواهد بود.

سرویس	سرویس	سرویس	سرویس
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:
کیلومتر:	کیلومتر:	کیلومتر:	کیلومتر:
شماره پذیرش:	شماره پذیرش:	شماره پذیرش:	شماره پذیرش:
مهر و امضاء	مهر و امضاء	مهر و امضاء	مهر و امضاء

شرح کار	شرح کار	شرح کار	شرح کار

سرویس	سرویس	سرویس	سرویس
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:
کیلومتر:	کیلومتر:	کیلومتر:	کیلومتر:
شماره پذیرش:	شماره پذیرش:	شماره پذیرش:	شماره پذیرش:
مهر و امضاء	مهر و امضاء	مهر و امضاء	مهر و امضاء

شرح کار	شرح کار	شرح کار	شرح کار

یادداشت:

سروش دیزل مبنا (سهامی خاص)
سازمان خدمات پس از فروش و نمایندگی مرکزی: تهران، بزرگراه آیت الله سعیدی، بعد از چهار دانگه، روبه روی میدان مصلی
تلفن: ۵-۵۵۲۴۴۹۵۴-۲۱
تلفن امداد: ۰۹۱۹۰۲۹۰۴۸۵
شماره تماس واحد شکایات مشتریان (CRM): ۰۹۳۹۱۰۹۹۰۰۰
کارخانه: منطقه ویژه آزاد اقتصادی سلفچگان

www.soroushdiesel.com
service@soroushdiesel.com