



Warranty Booklet

کتابچه گارانتی و سرویس های دوره ای



پیشگفتار

مشتری گرامی

اکنون که شرکت فروش موتور پس از ارائه موفق خودروهای تجاری VOYAH در خدمت شما مشتری محتره می باشد از حسن سلیقه شما مشتری محترم سپاس گزاریم.

هدف ما در شرکت فروش موتور همچون گذشته تولید خودرویی با کیفیت و مدرن و همچنین ارائه خدمات پس از فروش فراگیر به مشتریان محترم می باشد. شبکه خدمات پس از فروش شرکت فروش موتور با بهره گیری از نیروی انسانی ماهر و آموزش دیده ابزار آلات و تجهیزات استاندارد و تامین قطعات اصلی در سراسر کشور منحصر ارائه خدمات گارانتی و وارانته به مشتریان را بر عهده دارد.

از مشتریان محترم تقاضا می شود که این کتابچه را که در برگیرنده شرایط و ضوابط گارانتی و همچنین سرویس های دوره ای می باشد به دقت مطالعه کرده و همواره در هنگام مراجعه به نمایندگی های مجاز به همراه داشته باشند. فعلم انجام سرویس های دوره ای و توجه به توصیه های

ارج شده می تواند 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

مدیریت خدمات پس از فروش



کتابچه گارانتی و سرویس های دوره ای

کتابچه گارانتی و سرویس های دوره ای

این کنبه برای آگاهی شما از نحوه نگهداری خودرو و ضوابط استفاده از خدمات گارانتی، نحوه سرویس دهی و مراکز خدمات پس از فروش محصول تهیه شده است. لطفا در خصوصی رعایت نکات مندرج در آن نهایت دقت را مبذول فرمایید. لطفا این کتابچه را همواره در خودرو به همراه داشته و در حفظ و نگهداری آن کوشا باشید.

فهرست مطالب

۷	 بخش اول - کلیات
۸	 تعریف گارانتی
۸	 موارد تحت پوشش گارانتی
۹	 موارد خارج از پوشش گارانتی
۱۲	 قطعات مصرفی
۱۳	 ابطال گارانتی
۱۵	 توصیه های نگهداری و ایمنی خودرو
۱۷	 بخش دوم - قانون و آیین نامه حمایت از مصرف کنندگان
۱۸	 قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان
۲۰	 آیین نامه اجرایی قانون حمایت و حقوق مصرف کنندگان
۳۳	 بخش سوم - سرویس ها
۳۴	 جدول سرویس های دوره ای خودرو VOYAH



بخش اول

کلیات

۱- تعریف گارانتی

شرکت سروش موتور کیفیت و عملکرد مناسب خودروی تولیدی خود را تضمین نموده و متعهد می شود کلیه ایرادات ناشی از هر گونه نقصی در کیفیت قطعات و فرایند مونتاژ خودرو را مطابق تعریف محصول و طی مدتی معین و با کارکرد مشخص هر کدام زودتر منقضی گردد، به صورت رایگان و مطابق شرایط مندرج در این دفترچه بر طرف نماید.

۲- موارد تحت پوشش گارانتی

در دوره گارانتی کلیه قطعات خودرو به استثنای قطعات مصرفی (رجوع شود به بخش قسمت مصرفی و مورد خارج از پوشش گارانتی که در ادامه به آنها اشاره شده است مشمول گارانتی بوده و بیشتری می تواند در صورت بروز عیب با مراجعه به یکی از نمایندگی های مجاز از خدمات رایگان گارانتی بهر مند شود. رفع ایراد بنا به تشخیص کارشناس فنی نمایندگی با تعمیر یا تعویض قطعه معیوب انجام خواهد شد.

۲-۱- 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 می گردند، متعلق به شرکت سروش موتور بوده و به مشتری تحویل نمی گردند.

۲-۲- گارانتی پایه، رنگ و بدنه و دوره تعهد ارائه خدمات و قطعات

نوع خودرو		ضمانت پایه (هر کدام زودتر اتفاق بیفتد)	ضمانت رنگ و بدنه	دوره تعهد
VOYAH	تمام مدل ها	۳۶ ماه یا ۶۰/۰۰۰	۳۶ ماه	۱۰ سال

۲-۳- ضمانت سیستم صوتی (رادیو پخش - cd player - حالتی مدیا)

دوره گارانتی رادیو پخش و سیستم صوتی و تصویری مطابق گارانتی خودرو بوده و کلیه خدمات در شبکه نمایندگی های مجاز سروش موتور ارائه می گردند.

۲-۴- گارانتی های خاص

ردیف	شرح	ماه	کیلومتر	توضیحات
۱	گارانتی تایر	۶۰	۱۵۰/۰۰۰	هرکدام زودتر فرا برسد
۲	گارانتی باتری	۳۰	۷۵/۰۰۰	هرکدام زودتر فرا برسد
۳	گارانتی گاز کولر	۳۰	۷۵/۰۰۰	هرکدام زودتر فرا برسد
۴	قطعات تعمیری	۶	۱۰/۰۰۰	هرکدام زودتر فرا برسد
۵	خدمات تعمیری	۲	۳/۰۰۰	هرکدام زودتر فرا برسد
۶	ضمانت پک باتری ولتاژ بالا	۹۶	۲۰۰/۰۰۰	هرکدام زودتر فرا برسد

۲-۵- گارانتی کیسه هوا

عملکرد صحیح کیسه هوا بر اساس استانداردهای ابلاغی در دوران تعهد (۱۰ سال) بر عهده عرضه کننده خودرو می باشد.

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

۳- موارد خارج از پوشش گارانتی

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

۳-۱- خسارت ناشی از عوامل خارج از کنترل شرکت سروش موتور

- خرابی ناشی از تصادفات و استفاده نامناسب از خودرو

- استفاده از خودرو در مسابقات رالی، سرعت و ..

- هرگونه تغییرات خودرو و تقویت آن (تغییر در سیستم موتور و یا حذف قطعات و جایگزین نمودن قطعات دیگر)
- هرگونه تغییرات در ارتفاع خودرو یا بدنه های متفرقه نصب شده بر روی خودرو
- خرابی ناشی از تصادف و آتش سوزی (دلایل عمدی و غیر عمدی) و یا شرایط خاص اجتماعی و سیاسی
- عیوب ناشی از عدم نگهداری صحیح و عوامل بیرونی مانند برخورد سنگ و شن با خودرو
- تغییرات ناشی از تعمیرات نامناسب توسط تعمیرگاه های متفرقه
- مصرف و مضافات استهلاکی خودرو که عمر مفید آنها به پایان رسیده باشد
- خرابی ناشی از رنگ، واکس، پولیش و تزیینات خودرو و تغییر و تعمیر آنها و همچنین اجرای هرگونه سرامیک بدنه و انواع کاور
- خرابی هرگونه قطعات الکتریکی و الکترونیکی در سایر قطعات خودرو
- خرابی هرگونه قطعه که قبلاً از خودرو دیگری باز شده و بر روی این خودرو نصب شده باشد
- خرابی قطعات یا بدنه به دلیل رنگ غیر استاندارد و یا استفاده از رنگ های متفرقه
- خرابی قطعات ناشی از تصادف و آتش سوزی
- خرابی قطعات موتوری و الکتریکی به دلیل عیب در نگهداری و یا وقوع تصادف، سهل انگاری و یا استفاده از علم غیر از آنچه در دفترچه راهنمای استفاده خودرو آمده است
- خرابی ناشی از استفاده از روغن های متفرقه (شامل استفاده از روغن های غیر استاندارد و یا استفاده از روغن های عادی به جای روغن های توصیه شده)
- استهلاک عادی قطعات (شامل سایش طبیعی قطعات)
- خرابی ناشی از شرایط محیطی و آب و هوایی مانند یخبندان، رعد و برق، سیل، طوفان و همچنین عوامل جوی نظیر باران های اسیدی، نمک های موجود در جاده ها و سایر عوامل طبیعی
- تأثیر مواد آلاینده محیط مانند مواد شیمیایی، فضولات پرندگان، شیره درختان و حشرات
- استهلاک ناشی از عوامل زیست محیطی مانند آلودگی هوا و یا آب
- فاصله زمانی زیاد به دلیل عدم استفاده از خودرو
- پوسیدگی لاستیک خودرو، قطعات و سایر قطعات به دلیل طولانی شدن عدم استفاده از خودرو
- عدم شارژ به موقع پک باتری ولتاژ بالا (* بهترین میزان شارژ خودرو در بازه ۲۰ الی ۸۰ درصد می باشد)
- * در صورتیکه خودرو به مدت بالای یک هفته متوقف می باشد می بایست همواره درصد شارژ پک باتری را بالای ۸۵ درصد نگه داشت که میبایست با دستگاه شارژ AC شارژ دهی انجام داد. پیش از حرکت حرکت نیز میبایست خودرو را به صورت کامل شارژ نمود.
- به استثنای از اکسسوری های غیر استاندارد. (Discharg)

- ایرادات ناشی از ریزش آب و با 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 اجزا داخلی خودرو مانند موتور می گردد.
- آسیب هایی که در اثر بی توجهی راننده به عیب ایجاد شده در خود (روشن شدن چراغ های هشدار داغ کردن موتور، باتری ، پک باتری ، صدای دیفرانسیل، خروج دود غیرعادی صدای غیرعادی فشار نامناسب روغن و ...) و در ادامه رانندگی ایجاد شود.
- خسارات ناشی از قرار گرفتن خودرو در میدان های مغناطیسی و... (کنار پست ها و زیر دکل های فشارقوی انتقال نیرو)
- خط افتادن شیشه جلو به دلیل خرابی برف پاک کن
- عمدی بودن خسارات وارد شده مانند سرقت با استفاده اشخاص نامستول
- صدا یا نشتی خیلی کم که تاثیری در عملکرد خودرو نداشته باشد.

۲-۳- 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 غیر استاندارد
- هر گونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مشتری و اشخاص ثالث که به دلیل تصویض یا نصب قطعات و سیستم های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز سروش موتور توسط مشتری طی دوره ضمانت ایجاد شود، از شمول قانون حمایت از مشتری خارج است و هیچ گونه حقی برای مشتری و اشخاص ثالث در برابر سروش موتور ایجاد نمی کند.
- زنگ زدگی قطعات داخل موتور و همچنین رادیاتور به دلیل عدم استفاده از ضد یخ و آب بدون املاح (نظیر آب مقطر)
- هر گونه حادثه در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی به هنگام تعمیرات و یا وقوع آتش سوزی به دلیل سهل انگاری و یا استفاده از قطعات غیر اصلی در تعمیرات انجام شده با دستکاری در سیم کشی خودرو توسط تعمیر گاه های غیر مجاز
- تخریب و عملکرد نامناسب قطعات موتور و همین طور رادیاتور به دلیل استفاده از آب های املاح دار که رسوبات آنها موجب بروز ایراد می گردد.
- عیوب ناشی از عدم انجام سرویس های دوره ای توسط مشتری در نمایندگی های مجاز سروش موتور
- عیوب ناشی از آب رسوب دار و روغن های نامناسب که منجر به خرابی سایر قطعات گردد
- توجه همان گونه که ضد یخ نقطه انجماد آب موتور را کاهش میدهد نقطه جوش آن را نیز افزایش می دهد بنابراین وجود ضد یخ مخصوص رستمان نبوده و می بایست در تمام فصول استفاده گردد. وجود ضد یخ موجب جلوگیری از زنگ زدگی قطعات می شود. لذا عیوب ناشی از عدم وجود ضد یخ مشمول گارانتی نخواهد بود.
- استثنا از شارژهای پک باتری غیراستاندارد یا پریرهای غیراستاندارد

۳-۳- استهلاک عادی

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

۳-۲- سرویس دوره ای

- عیوبی که بنا به تشخیص کارشناس فنی نمایندگی ناشی از عدم انجام به موقع سرویس های دوره ای باشد مشمول گارانتی نخواهد بود. جدول انجام سرویس های دوره ای در بخش سوم (سرویس ها) آمده است.

۳-۵- هزینه ها و خسارت پیآمد یا اضافی

- هر گونه خسارت کالای فاسد شدنی در حال حمل به وسیله خودرو در صورتی که خودرو به دلیل بروز ایراد قادر به حرکت نباشد.
- هر گونه خسارت کالای در حال حمل به وسیله خودرو در صورت بروز حادثه و یا تصادف
- هر گونه خسارت ناشی از ترسیدن به مقصد مورد نظر به دلیل خرابی خودرو
- جبران خسارات مربوط به پرداخت هزینه های آژانس و پارکینگ به مالکین در شهرها در صورت خرابی خودرو و تصمیم مشتری به توقف آن و یا استفاده از وسایل دیگر حمل و نقل بواسطه خرابی خودرو
- هر گونه خسارت ناشی از استفاده خودرو معیوب و با اطلاع قبلی

۴- قطعات مصرفی

- قطعات مصرفی به قطعاتی اطلاق می شوند که عمر آنها نسبت به سایر قطعات خودرو محدود تر بوده و به صورت عادی پس از گذشت مدتی محدود با مقدار کار کرد خاصی مستهلک شده و می بایست تعویض شوند.
- شایان ذکر است در صورتی که قطعه مصرفی دارای ایراد کیفی باشد به خرابی و ایراد کیفی یک قطعه دیگر باعث بروز ایراد در قطعه مصرفی شود. قطعه مصرفی نیز مشمول گارانتی می گردد.

مثال: اگر به دلیل وجود ایراد در دیسک ترمز است ها نیز معیوب شوند علاوه بر رفع ایراد دیسک ترمز تعویض انت های ترمز نیز مشمول شرایط گارانتی خواهند 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 نمی گیرد.

ردیف	شرح	ماه	کیلومتر	توضیحات
۱	تسمه ها ، کربن کنیستر ، کاتالیزست و سنسور اکسیژن دوم	۳۰	۷۵/۰۰۰	هرکدام زودتر فرا برسد
۲	لنت ترمز جلو و عقب ، لامپ ها ، شمع موتور ، تیغه برف پاک کن	۱۰/۰۰۰		هرکدام زودتر فرا برسد
۳	روغن موتور، گیربکس ، ترمز و هیدرولیک	گارانتی ندارد		هرکدام زودتر فرا برسد
۴	ضد یخ ، مایع شیشه شور	گارانتی ندارد		هرکدام زودتر فرا برسد
۵	فیلتر بنزین ، هوا ، روغن ، اتاق	گارانتی ندارد		هرکدام زودتر فرا برسد

۵ ابطال گارانتی

۵-۱- ابطال گارانتی خودرو

در شرایط زیر گارانتی خودرو ابطال و نمایندگی ها از ارائه خدمات گارانتی به خودرو معذور خواهند بود..
 ه در صورتی که بلاک شناسایی هویت اتومبیل محو شده و بلاک آن نیز مفقود شده باشد. گارانتی خودرو لغو می گردد.
 هرگونه تغییر در سیم کشی برق و دستکاری مدار برق LV و HV منجر به ابطال کامل گارانتی می شود.

- دستکاری در کیلومتر شمار و تغییر مقدار کارکرد خودرو با از کار انداختن کیلومتر شمار یا 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 نمایندگی های مجاز اعلام خواهد شد.

- در صورت عدم انجام سرویس اولیه و سرویس های دوره ای در زمان و کیلومتر توصیه شده گارانتی خودرو ابطال خواهد شد.

از کار افتادن کیلومتر شمار خودرو بدون خواست با دخالت مشتری از کار افتاده باشد، مشتری میبایست سریعاً و در اولین فرصت ممکن برای رفع عیب آن به نمایندگی های مجاز مراجعه نموده در غیر این صورت گارانتی خودرو به صورت کامل اعمال خواهد شد.

توجه: از آنجا که کارکرد واقعی خودرو پیش از انجام هرگونه تغییرات توسط نمایندگی ها بررسی می شود، لذا هر گونه 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 آتش سوزی به صورت کلی خسارت ببینند حتی در صورت بازسازی کلی از پوشش گارانتی خارج می شوند.

- در صورتی که به هر دلیلی اتاق خودرو تعویض گردد خودرو از پوشش گارانتی خارج می گردد.

- در صورت تغییر در کاربری تعریف شده خودرو و تبدیل آن به خودروی مسابقه کار و غیره گارانتی خودرو ابطال می شود.

- در صورت اعلام فراخوان از سوی شرکت سروش موتور اگر مالکین خودروهای مشمول فراخوان در تاریخ مقرر به نمایندگی ها یا مکان های تعیین شده مراجعه ننمایند گارانتی خودرو به طور کامل ابطال خواهد شد و مسئولیت ناشی از عدم اجرای فراخوان متوجه سروش موتور نخواهد بود.

۵-۲- ابطال گارانتی قطعات

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

کلیه قسمت های تغییر یافته بر روی خودرو توسط هنرکده ها، آموزشگاه های رانندگی تعمیرگاه ها و سایر مراکز خدماتی متفرقه از گارانتی خارج خواهد شد. خاطرنشان می سازد شرکت سروش موتور تعهدی در قبال بروز اشکال در قسمت های تغییر یافته نخواهد داشت بنابراین هرگونه آهن کشی، تقویت شاسی خودرو، موتور، تقویت فنرها و یا اصلاح آنها، نصب کولر توسط مراکز خدماتی متفرقه استفاده از رینگ و لاستیک

اسپریت که مورد تایید سروش موتور نباشد مجاز نمی باشد. در صورت نصب وسایل اضافی نظیر نصب هر گونه کفپوش یکسره لاستیکی روی خودرو که موجب باز شدن صندلی گردد و نصب هر گونه روکش دوم روی صندلی خارج از مراکز مجاز خدمات پس از فروش سروش موتور و نصب پروژکتور و به ویژه دزدگیر غیر استاندارد و یا استاندارد توسط عوامل متفرقه و یا موسسات خدماتی غیر از مجموعه سروش موتور که منجر به بروز عیب در سیستم های الکترونیکی و مکانیکی و یا به واسطه آن در سایر قطعات خودرو شود، تحت پوشش گارانتی نخواهد بود.

۶- توصیه های نگهداری و ایمنی خودرو

- ۱- در صورتی که خودرو به هر دلیلی مورد استفاده قرار نمی گیرد ضروری است هر سه روز حداقل به مدت چند دقیقه خودرو روشن و درجا کار کند. این عمل موجب جلوگیری و تخلیه کامل باتری می گردد. همچنین الزام است که در مورد مذکور پک باتری خودرو همواره ۸۵ درصد شارژ داشته باشد و پیش از حرکت مجدد پک باتری به صورت کامل شارژ شود.
- ۲- تنظیم فشار باد لاستیک به طور مرتب موجب جلوگیری از فرسایش زود هنگام لاستیک ها و کاهش مصرف سوخت می گردد.
- ۳- رعایت احتیاط در عبور از دست اندازها موجب افزایش عمر و دوام قطعات جلوگیری و کمک فترها می گردد.
- 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 چراغ های جلو به هنگام رانندگی در شب به منظور رویت موانع در دست اندازهای موجود در جاده و عکس العمل سریع در برابر مواقع احتمالی اطمینان حاصل نمایید.
- ۶- هنگام پارک خودرو مراقب باشید که چرخ های جلو و یا عقب خودرو با موانع و با جداول کنار خیابان برخورد نکنند. در صورت شدید بودن برخورد احتمال تاب برداشتن رینگ چرخ ها زیاد است.
- ۷- در سرازیری ها از خاموش کردن خودرو اجتناب نماند. این کار موجب عمل نکردن بوستر ترمز شده و نیروی ترمز برای توقف خودرو کافی نخواهد بود.
- ۸- عاملیت های مجاز سروش موتور و تعمیرگاه های مجاز مطمئن ترین مکان برای ارایه سرویس های مربوط به تعویض روغن و کنترل های مربوطه می باشد.
- ۹- قطعات یدکی مورد نیاز خودرو را از نمایندگی های مجاز یا فروشگاه های مجاز سروش موتور تهیه نمایید. کیفیت این قطعات مورد تایید سروش موتور می باشد.

- ۱۰- از به حرکت درآوردن خودرو و با شتاب اولیه بسیار بالا (take off) که باعث صدمه زدن به قطعاتی مانند کلاچ، موتور، گیربکس، پلوس و ... می گردد، خودداری کنند.
 - از دست کاری مدار (ولتاژ بالا) جدا خودداری نمایید. (مدار نازکی رنگ با علامت خطر)
 - ۱۲- از دستکاری تعبیر و یا حذف قطعات سیستم آلاینده خودداری نمایید.
 - ۱۳- از روغن های موتور گیربکس، ترمز... استاندارد و مورد تایید شرکت سروش موتور استفاده نمایید.
 - ۱۴- از اضافه کردن مواد افزودنی غیر استاندارد 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 نمایند.
 - ۱۷- از کنجکاوای نمودن، جدا کردن کانکتورها، فیوزها و باز و بست قطعات توسط افراد غیر متخصص خودداری نمایید.
 - ۱۸- از برداشت کفی صندوق عقب و قرار دادن وسایل زیر آن جدا خودداری نمایید.
- نکته: در تمام موارد گارانتی تصمیم گیری نهایی با شرکت سروش موتور مبنا می باشد.**



بخش دوم

قانون و آیین نامه
حمایت از مصرف کنندگان

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان

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

- 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- عرضه کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش مبادرت به فروش خودروهای تولیدی و وارداتی خود می کنند.
 - ۱-۳- واسطه فروش: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده نسبت به فروش خودرو اقدام می کند.
 - ۱-۴- 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.
 - ۱-۵- مصرف کننده: 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 عرضه کننده قید گردیده است.
- ماده ۲ - عرضه کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی کیفیت سلامت خودرو و مطابقت آن با ضمانت ارائه شده به مصرف کننده می باشد.
- تبصره ۱: دوره تضمین نمی تواند کمتر از یک سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف کننده می باشد.
- تبصره ۲: دوره تعهد یا دوره تامین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ده سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف کننده می باشد.
- ماده ۳ - عرضه کننده در طول مدت ضمانت مکلف به رفع هر نوع نقص یا 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 ضمانت نامه و مشخصات اعلام شده به مصرف کننده مغایر بوده یا مانع استفاده مطلوب از خودرو یا نافی ایمنی آن باشد یا موجب کاهش ارزش معاملاتی خودرو شود. هزینه رفع نقص یا عیب خودرو در طول مدت ضمانت و جبران کلیه خسارات وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث، اعم از خسارات مالی و حتی و هزینه های درمان ناشی از نقص یا عیب (که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد) هزینه های حمل خودرو به تعمیرگاه تامین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات؛ چنان چه مدت توقف خودرو بیش از چهل و هشت ساعت باشد بر عهده عرضه کننده می باشد.

تبصره ۱: تعهدات عرضه کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش با نمایندگی مجاز ایفا می شود. عرضه کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش با نمایندگی های مجاز

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

تبصره ۲: در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیات حل اختلافات مربوطه متشکل از نمایندگی های عرضه کننده خودرو

کارشناس رسمی دادگستری و کارشناسی نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رای لازم با اکثریت آراء صادر خواهد شد. در صورت اعتراض هر یک از طرفین به رای صادره

خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود. دادگاه صالحه باید خارج از نوبت و حداکثر ظرف دو ماه انشاء رای نماید.

ماده ۴: چنانچه نقص یا عیب قطعات ایمنی خودرو در طول دوره ضمانت پس از سه بار تعمیر همچنان باقی باشد یا در صورتی که نقص یا عیب قطعاتی که موجب احتمال صدمه جسمی با

جانی اشخاص گردد و یا 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 هیأت حل اختلاف موضوع تبصره ۲ ماده ۳ این قانون می باشد.

تبصره ۲: عرضه کننده حق واگذاری یا استفاده از خودروی مسترد شده را بیش از رفع عیب ندارد. واگذاری خودروی مزبور پس از رفع عیب و نقص قبلی و با اعلام صریح عیوب مزبور در اسناد

واگذاری مجاز می باشد.

ماده ۵: عرضه کننده، واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظفند هر بار که خودروی موضوع ضمانت مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره ای قرار می گیرد. پس از اتمام کار، به صورت

مکتوب کیه عیب ها و نقص های اعلامی از سوی مصرف کننده اقدام های انجام شده و قطعات تعمیر یا تعویض شده را در صورت وضعیت ذکر نموده و آن را تسلیم مصرف کننده نماید.

تبصره: استفاده از قطعات غیر استاندارد با تایید نشده توسط عرضه کننده و نمایندگی های مجاز تعمیر ممنوع می باشد.

ماده ۶: و چنان چه انجام تعهدات عرضه کننده به دلیل حوادث غیر مترقبه (غیر قابل بیتر بینی و غیر قابل رفع) نا ممکن باشد. این تعهدات به حالت تعلیق در می آید مدت تعلیق به دوره

ضمانت افزوده می شود.

ماده ۷: در نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم بین عرضه کننده، واسطه فروش یا مصرف کننده که به موجب آن تعام یا بخشی از تعهداتی که

عرضه کننده بر طبق این قانون و یا ضمانت نامه صادره بر عهده دارد ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود. در برابر مصرف کننده باطل و بلا اثر می باشد.

تبصره: انعقاد هر نوع قراردادی که حقوق و تکالیف طرفین قرارداد و مشمولین این قانون در آن رعایت نشود به استناد ماده ۱ قانون مدنی و مورد مشابه غیر قانونی و از درجه اعتبار ساقط است.

ماده ۸- هر گونه 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 جانی 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 ثابت در برابر عرضه کننده ایجاد می کند.

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

ماده ۱۰- آیین نامه اجرایی این قانون (به ویژه در مورد ملاک های ایجاد نمایندگی های 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 هیات 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.

آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان

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

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

الف) قانون: قانون حساب از حقوق مصرف کنندگان خودرو مصوب ۱۳۸۶

ب) وزارت: وزارت صنعت، معدن و تجارت

- ب) 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 تأمین قطعات استاندارد که موجب تضمین و کارکرد مطلوب محصول می باشد.
- ث) واسطه خدمات فروش و پس از فروش: اشخاص حقیقی یا حقوقی که به موافقت عرضه کننده، صرفاً با توأما 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 ارائه خدمات پس از فروش خودرو: بر اساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) در خصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آن ها می باشد.
- ح) دستور العمل شرایط ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو دستور العملی که به منظور تعیین شیوه مربوط به امور خدمات فروش خودرو شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده واسطه خدمات فروش و نمایندگی های آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها توسط وزارت تهیه و ابلاغ می شود.
- خ) خدمات دوره تضمین: مجموعه خدمات تعمیرات تأمین و تعویض قطعات یا تعویض خودرو که در یک دوره زمانی با طی مسافت مشخص مطابق مواد (۱۲) و (۱۳) این آیین نامه و انجام آن به صورت رایگان به عهده عرضه کننده می باشد.
- د) خدمات دوره تعهد: مجموعه خدمات تعمیرات 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: خدمت 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 استاندارد ها و دستور العمل های تخصصی رسمی باشد.

ز) ضمانت نامه: سندی است به زبان فارسی و در برگیرنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد خدمات عرضه کننده و استفاده مطلوب از خودرو که توسط عرضه کننده به همراه خودرو تحویل مصرف کننده می شود.

ژ) استفاده مطلوب از خودرو: استفاده از هر خودرو مطابق مشخصات اعلام شده از سوی عرضه کننده به ویژه در مورد تعداد سرنشین و مقدار بار

س) کتابچه راهنمای مصرف کننده: کتابچه ای است حداقل به زبان فارسی که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه کننده به مصرف کننده تسلیم شود. این کتابچه باید حاوی مواردی از قبیل نحوه 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 باز دیده های دوره ای نام و نشانی نمایندگی های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش متن قانون این نامه و دستور العمل های اجرایی آن باشد.

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

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

ض) شرکت بازرسی شخصیت حقوقی دارای صلاحتی از طرف سازمان ملی استاندارد ایران که توسط وزارت برای انجام ارزیابی عملکرد عرضه کنند، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی های مجاز و ارائه گزارش های ادواری یا موردی به وزارت و عرضه کننده انتخاب می شود.

ط) نرخ خدمات و قطعات: نظر به صنفی بودن فعالیت نمایندگی های مجاز واسطه خدمات پس از فروش و خدمات سیار، اجرت با 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 برابر ارائه خدمات و ابلاغ صورت حساب رسمی به مصرف کننده از وی دریافت می شود.

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

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

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

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

تبصره: استانداردهای فنی شرکت های 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 در خواستی ، قیمت خودرو، سود مشارکت زمان تحویل و سایر موارد مرتبط اقدام نماید.

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

ماده ۴- عرضه کننده موظف است قیمتی نهایی محصولات خود به همراه قید نوع ، تیپ، رنگ و متعلقات ضوابط و روش های مختلف فروش و فرایند خرید را به صورت شفاف و روشن مطابق جدول زیر تهیه و در پایگاه اطلاع رسانی و نمایندگی های مجاز فروش خود در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد.

تحويل فوری	پیش فروش		مشارکت در تولید	سفارشی تعداد محدود
	قطعی	قطعی		
قیمت	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت زمان تحويل مندرج در قرارداد	قیمت زمان تحويل مندرج در قرارداد	قیمت توافقی زمان عقد قرارداد
حداکثر تاریخ تحويل	سی روز	نه ماه	دوازده ماه	داخلی سه ماه / وارداتی ۴ ماه
حداقل سود مشارکت	-	حداقل سود سپرده برابر مقررات بانکی در مدت قرارداد	حداقل سود سپرده یک ساله نظام بانکی	-
حداقل سود انصراف (درصد)	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
جبران تاخیر در تحويل	دو و نیم درصد ماهانه	سود مشارکت به علاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت به علاوه یک درصد ماهانه	سه درصد ماهانه
شرایط	نداشتن تعهدات معوق	-	در صورت عدم امکان احویل خودرو موضوع قرارداد ، خودروی جایگزین از میان خودروهای تولیدی به انتخاب مشتری و شرایط مفاد قرارداد تحويل داده خواهد شد. این موضوع شامل خودروهای وارداتی نمی شود.	در صورت تاخیر بیش از دوماه در تحويل خودرو موضوع قرارداد، مشتری حق انصراف خواهد داشت.
- 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 ، موسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ ، رعایت قوانین مرتبط با آن و حصول اطمینان عرضه کننده از تامین و پرداخت تسهیلات توسط بانک ها ، موسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ به متقاضی ، پیش از انعقاد قرارداد و دریافت وجوه، الزامی است. - تعهدات معوق در فروش های فوری ، تعهداتی است که طبق قرارداد سرسید شده ولی خودرو تحويل نگردیده است.				

تبصره ۱ - حداکثر مبلغ قابل دریافت در قراردادهای پیش فروش معادل پنجاه درصد قیمت فروش بعدی 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.

ماده ۵- عرضه کننده موظف است قبل از اقدام به پیش فروش خودرو مجوز مربوطه 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، شیب، 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 قبل رادیو بخش چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ و...

مثلت 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، چنان چه موجب افزایش هزینه و مشمول قیمت گذاری شود، با تصویب مرجع قیمت گذاری در قیمت فروش احدث می شود.

ماده ۷ عرضه کننده موظف است در قرارداد پیش فروش سود مشارکت وجود دریافتی را از تاریخ دریافت و دیعه تا تاریخ تحویل مندرج در قرارداد پرداخت نماید.

تبصره ۱ عرضه کننده موظف است در صورت تأخیر در تحویل خودرو از تاریخ تحویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مصرف کننده مبلغ خسارت تأخیر در تدوین را نسبت به وجوه پرداختی محله و پرداخت نماید

تبصره ۲- در صورتی که مصرف کننده پس از ابلاغ دعوت نامه کتبی عرضه کننده، نظرف پانزده روز کاری نسبت به تصفیه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید عرضه کننده می تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف کننده را به میند دیگری که نحوه تعیین آن در قرارداد مشخص شده، موکول نماید.

تبصره ۲- در صورت اعلام انصراف مصرف کننده یک ماه پس و عقد قرار داد. سود انصراف بر مبنی ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده (۲) این آیین نامه محاسبه و پرداخت می شود. عرضه کننده موظف است سود انصراف و مبلغ پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف کننده پرداخت نماید. العراق مصرف کننده قبل و یک ماه از زمان عقد قرارداد مشمول سود العراف نمی شود.

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

- ماده ۸- عرضه کننده موظف است هر گونه تغییر در شرایط عرضه را نسبت به شرایط مندرج در قرارداد به استثنای الزامات قانونی، رضایت کتبی مصرف کننده در الحاقیه قرارداد منعقد، قبل از ارسال دعوت نامه تکمیل وجه، قید و به تأیید و امضای طرفین برسد.
- تبصره: در صورت بروز مشکل در فرآیند رعایت استانداردهای مصوب و تاخیر در تحویل خودرو مسئولیت جبران خسارات وارده و کسب رضایت مصرف کننده بر عهده عرضه کننده است.
- ماده ۹- عرضه کننده موظف است در زمان تحویل، خودروی در خواستی مصرف کننده را در حضور وی کنترل نموده و پس از حصول اطمینان از عدم وجود عیب خودرو را تحویل دهد.
- تبصره - عرضه کننده موظف است در صورت وجود عیب احتمالی در خودرو، عیب مربوط را مطابق زمان استاندارد تعمیراتی مربوط، رفع کند. مشروط بر آن 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 نمایند که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد.
- تبصره ۳- عرضه کننده موظف است در صورتی که رفع عیوب خودرو مستلزم گذشت زمان باشد. ضمن ثبت دقیق عیوب خودرو در دو نسخه و تحویل یک نسخه از آن به مصرف کننده برابر ماده (۱۷) بین این نامه رفتار نماید.
- ماده ۱۰ - عرضه کننده موظف است سند فروش، صورت حساب فروش همراه به درج تفکیکی اقلام تشکیل دهنده، بهای خودرو شامل بهای خالص خودرو شماره گذاری بیمه عوارض مالیات و سایر موارد مربوط برگه های ضمانت کتابچه راهنمای مصرف کننده حداقل به زبان فارسی و تجهیزات اضافی را در زمان تحویل خودرو به مصرف کننده ارائه نماید.
- ماده ۱۱- عرضه کننده موظف است نسبت به تهیه نظامات و دستور العمل های زیر و نظارت بر حسن اجرای آن ، در چارچوب دستور العمل ابلاغی وزارت اقدام نماید.

الف) فرآیند فروش

ب) فرآیند و نظام پرداخت سود و خسارت متعلقه به مصرف کننده

ب) بازرسی قبل از تحویل خودرو

پ) حمل مناسب خودرو از محل عرضه کننده تا نمایندگی مجاز

ت) نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه کننده و نمایندگی های مجاز خود

ج) پذیرش گردش کار خدمات قابل ارائه برنامه ریزی تعمیرات و ترمیم 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 آرایه خدمات سیار و طرح های امدادی در دوره تضمین و دوره امید برای مشترکین خود

ماده ۱۲- دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری، ون و وانت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهار 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 کارکردی برابر

دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتور سیکلت 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.

النصره ۲ - ضمانت رنگ برای خودروهای سبک حداقل سه سال برای خودروهای سنگین حمالی هجده ماه و برای موتور سیکلت حداقلی سه ماه می باشد.

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

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

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

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

بصره ۲- عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفا مشمول دوره تضمین بوده و بر اساس استانداردهای بلاغی شامل دوران تعهد نیز می باشد.

ماده ۱۴- عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دورهای مطلق با شرایط مندرج در کتابچه هنمای 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 فوری اصلاحات به منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف کننده به نمایندگی های مجاز در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید در صورتی که مصرف کننده تاکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد. عرضه کننده باید در اولین زمان ممکن نسبت به اجرای این درخواست اقدام نماید.

ماده ۱۷- عرضه کننده موظف است چنانچه رفع عیب خودرو در دوره تضمین که ناشی از خسارت خاصی از حادثه و با تصادف نباشد و بیش از دو روز کاری با زمان استاندارد تعمیرات تایید شده به طول انجامید، به تامین خودرو مشابه جایگزین در طول مدت تعمیرات و در صورت عدم امکان پرداخت خسارت حق توقف خودرو به شرح ستاد این برنامه اقدام نماید.

تبصره ۱- زمان توقف خودرو جهت پرداخت خسارت در دوره تضمین و دوره تعهد به ترتیب بعد از دو و هفت روز کاری و بر اساس زمان استاندارد محاسبه می شود. تعمیرات تأیید شده برای کلیه روزهای توقف خودرو در نمایندگی (اعم از تعطیل و غیرتعطیل) بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی سازنده یا واردکننده و از طریق واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز آغاز شده و در روزی که نمایندگی مجاز آمادگی تحویل خودرو به مصرف کننده پس از انجام تعمیرات لازم را اعلام نماید، پایان می پذیرد. در هر صورت، مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوطه اضافه می شود.

تبصره ۲- در صورت مراجعه مصرف کننده برای رفع عیب تکراری به همان نمایندگی مجاز یا هر یک از نمایندگی های مجاز دیگر، 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) فنی، موجب بروز حادثه، تصادف یا آلاینده گی بیش از حد مجاز هوا گردد، خدمات مربوطه 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 حادثه و تصادف) به شرح زیر است:

الف) خودروی سواری: از زمان تحویل خودرو به نمایندگی مجاز، به ازای هر روز توقف مازاد بر میزان یادشده در ماده (۱۷) این آیین نامه، به مقدار ده هزارم (۰.۰۰۱) بهای خودرو، هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

ب) خودروی عمومی (تاکسی، وانت، ون): به ازای هر روز توقف مازاد، به میزان یادشده در ماده (۱۷)، به مقدار دو هزارم (۰.۰۰۲) بهای خودرو، هزینه توقف پرداخت می شود.

ج) خودروی سنگین (مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیون و کشنده): به ازای هر روز توقف، به میزان یادشده در ماده (۱۷)، به مقدار یک هزارم (۰.۰۰۱) بهای خودرو، هزینه توقف پرداخت می شود. د) موتورسیکلت: به ازای هر روز توقف مازاد بر میزان یادشده در ماده (۲۱)، به مقدار یک هزارم (۰.۰۰۱) بهای موتورسیکلت، هزینه توقف پرداخت می شود.

تبصره ۱- در صورت عدم توافق طرفین نسبت به مبلغ خسارت توقف خودرو، موضوع با نظر کارشناس رسمی دادگستری تعیین تکلیف می گردد.

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

هنگام تحویل خودرو، باید فرآیند مستندسازی به صورت کتبی انجام شود.

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

ماده ۲۵ - چنانچه به تشخیص مراجع مذکور در ماده (۴) قانون، به دلیل عدم کیفیت تعمیرات، سهل انگاری یا استفاده از قطعات غیراستاندارد توسط عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش یا نمایندگی، خسارتی به مصرف کننده وارد شود، عرضه کننده موظف به جبران خسارات وارده و انجام مجدد خدمات بدون دریافت وجه می باشد.

ماده ۲۶ - تعداد نمایندگی های مجاز و واحدهای خدمات رسان بر اساس دستورالعمل های 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 واحدهایی با صلاحیت کیفی قابل قبول، مطابق با ضوابط استاندارد روش ارائه خدمات پس از فروش (استاندارد شماره ۱۹۱۱۷) و دستورالعمل شرایط و ضوابط 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 اقدام کند. این شبکه باید شامل: محاسبه مدت توقف خودرو فهرست قطعات و مواد مصرفی جارت تعمیرات برای هر خودرو صورت حساب هر مصرف کننده باشد. تبصره - 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 وی، در مرحله اول بر عهده عرضه کننده است. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده، موضوع از طریق سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان بررسی و رسیدگی می شود. چنانچه رضایت مصرف کننده تأمین نشود، وی می تواند به هیئت حل اختلاف موضوع تبصره (۳) ماده (۳) قانون مراجعه نماید. هیئت مذکور موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایت، موضوع را بررسی و رأی خود را اعلام نماید. مبنای رأی، نظر اکثریت اعضای هیئت است و رأی صادره باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ، اجرا گردد.

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

تبصره ۲ - سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ها مکلف است ظرف یک ماه از تاریخ تصویب این آیین نامه، نسبت به تشکیل هیئت های حل اختلاف مربوطه در محل آن سازمان، با بهره گیری از پست های سازمانی موجود و تأمین امکانات و نیروی انسانی لازم، اقدام نماید.

تبصره ۳ - ثبت اعتراض و رسیدگی به آن در هیئت حل اختلاف رایگان است، اما هزینه هایی مانند کارشناسی رسمی دادگستری که در جلسه حضور دارد، طبق نظر هیئت قابل دریافت خواهد بود.

... باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام رأی توسط هیئت، وجه پرداخت شود. در غیر این صورت، هیئت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می نماید.

تبصره ۲ - کلیه نهادها و سازمان هایی که مصرف کنندگان جهت طرح شکایت به آن ها مراجعه می نمایند، موظف اند شکایت مصرف کننده را به وزارت صنعت، معدن و تجارت ارسال نمایند.

تبصره ۵ - سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان مکلف است حداکثر ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین نامه، دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان خودرو را به سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان ها اعلام نماید.

ماده ۳۰ - عرضه کننده موظف است سازوکار نظارت مستمر بر عملکرد نمایندگی های مجاز را بر اساس ضوابط مندرج در قانون، آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی مربوطه ایجاد نماید.

تبصره ۱ - نظارت دوره ای بر فعالیت عرضه کننده خودرو، شبکه فروش، واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مربوط، و تهیه گزارش های لازم، بر عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت خواهد بود.

تبصره ۲ - عرضه کننده موظف است اطلاعات مربوط به نام و نشانی کلیه نمایندگی های فعال و تعلیق شده، به همراه مشخصات مشتریان مراجعه کننده به شبکه خدمات پس از فروش (از جمله نام مشتری، شماره تماس، نوع خودرو، تاریخ پذیرش و نام نمایندگی)، را به صورت دسترسی برخط در اختیار شرکت بازرسی قرار دهد. ماده ۳۱ - مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این آیین نامه بر عهده وزارت صنعت، معدن و تجارت می باشد.

ماده ۳۲ - تصمیم نامه شماره ۴۳۶۷۸/۴۴۱۳۳ مورخ ۱۳۸۹/۰۲/۲۹ لغو می گردد. نکته پایانی: جهت کسب اطلاعات بیشتر درباره قانون و آیین نامه حمایت از حقوق مصرف کننده، لطفاً به وبسایت شرکت سروش دیزل به آدرس www.soroushmotor.com بخش خدمات - حقوق مشتریان مراجعه فرمایید



بخش سوم

سرویس ها

کتابچه گارانتی و سرویس های دوره ای

عملیات	مورد تعمیر و نگهداری	سرویس اولیه (۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر)	سرویس دوره ای	فاصله تعمیر و نگهداری (براساس کیلومتر کارکرد کلی خودرو و هرکدام زودتر فرا برسد)
بررسی کنید	اینکه آیا موتور و گیربکس در معرض نشستی هستند یا خیر	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	کویل احتراق (پیری، آسیب)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	لوله و اتصال سوخت (کهنگی لوله سوخت، ترک یا آسیب اتصال)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	اینکه آیا برف پاک کن و تیغه برف پاک کن طبیعی هستند و آیا سطح مایع شیشه شور طبیعی است یا خیر	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	شلنگها و اتصالات سیستم خنک‌کننده (نشئی و غیره)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	شلنگها و اتصالات سیستم خنک‌کننده (نشئی و غیره)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری

نگهداری منظم برای اطمینان از عملکرد خودرو، کاهش هزینه استفاده و افزایش طول عمر خودرو بسیار مهم است. سروش موتور اکیداً توصیه می‌کند که کاربران مرتباً تعمیر و نگهداری منظم خودرو را در مرکز خدمات مجاز سروش موتور مطابق با الزامات این دفترچه راهنما انجام دهند.

در شرایط رانندگی عادی، سروش موتور به کاربران توصیه می‌کند که بازرسی و نگهداری جامع خودرو را در مرکز خدمات مجاز سروش موتور طبق فاصله زمانی نگهداری ۱ سال یا ۱۲۰۰۰ کیلومتر هرکدام زودتر فرا برسد انجام دهند.

برای خودروهایی که اغلب در شرایط رانندگی سخت استفاده می‌شوند، تعداد دفعات سرویس و نگهداری باید افزایش یابد. برای جزئیات بیشتر، لطفاً با سروش موتور و مرکز خدمات آن تماس بگیرید:

- رانندگی در محیط‌های با گرد و غبار زیاد

- رانندگی در سرمای شدید (زیر صفر درجه سانتیگراد) یا دمای بالا (بالای ۴۰ درجه سانتیگراد).

- رانندگی در شرایط مرطوب یا آب‌رفتگی مکرر

- رانندگی در جاده‌هایی که نمک یا مواد خورنده در آنها وجود دارد.

- ترمزگیری مکرر یا رانندگی در مناطق کوهستانی.

- در فعالیت‌های عملیاتی مشغول به کار هستند، یا اغلب برای اهداف خاص مانند استفاده در بارهای زیاد استفاده می‌شوند.

- در فعالیت‌های مسابقه ای شرکت کنید.

عملیات	مورد تعمیر و نگهداری	سرویس اولیه (۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر)	سرویس دوره ای	فاصله تعمیر و نگهداری (براساس کیلومتر کارکرد کلی خودرو و هرکدام زودتر فرا برسد)
باید تعویض شود	روغن (روغن روان کننده موتور بنزینی برد افرا)	•	•	هر ۱ سال یا ۱۲۰۰۰ کیلومتر
	فیلتر روغن	•	•	هر ۱ سال یا ۱۲۰۰۰ کیلومتر
	فیلتر هوا		•	هر ۱ سال یا ۱۲۰۰۰ کیلومتر
	کلیستر		•	هر ۲ سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر
	مایع خنک کننده		•	هر ۳ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر تعویض شود
	روغن ترمز		•	هر ۲ سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر تعویض شود
	شمع		•	هر ۳ سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر
	روان کننده چرخ دنده موتور محرک (شامل گیربکس)		•	هر ۴ سال یا ۸۰۰۰۰ کیلومتر تعویض شود
	روغن روان کننده تیراخور		•	هر ۴ سال یا ۸۰۰۰۰ کیلومتر تعویض شود
	فیلتر هوا کابین		•	هر ۱ سال یا ۱۲۰۰۰ کیلومتر تعویض شود
سطح مایع خنک‌کننده را بررسی کنید یا مایع خنک‌کننده (سطح مایع باید بین حداکثر و حداقل باشد)		•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
بررسی کنید یا مایع خنک‌کننده اضافه کنید (سطح مایع باید بین حداکثر و حداقل باشد)	روغن ترمز (سطح روغن باید بین حداکثر و حداقل باشد)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
بررسی، تنظیم یا تعویض کنید	ساییدگی لنت ترمز جلو سایش خاج از مرکز، ضخامت هر لنت (باید بیشتر از ۲ میلی‌متر باشد)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	ساییدگی لنت ترمز عقب ساییدگی خاج از مرکز، ضخامت تک (لنت باید بیشتر از ۲ میلی‌متر باشد)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	وضعیت کشش و سایش تسمه کمکی (کشش طبیعی، سایش)		•	هر ۶ سال یا ۱۰۰۰۰۰ کیلومتر

کتابچه گارانتی و سرویس های دوره ای

عملیات	مورد تعمیر و نگهداری	سرویس اولیه (۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر)	سرویس دوره ای	فاصله تعمیر و نگهداری (براساس کیلومتر کارکرد کلی خودرو و هرکدام زودتر فرا برسد)
بررسی کنید	آیا وضعیت لاستیک و فشار باد آن طبیعی است؟	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	وضعیت باتری (اینکه آیا ولتاژ و ظرفیت آن در محدوده طبیعی است یا خیر)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	اینکه آیا چراغ ها و بوق ها طبیعی هستند یا خیر	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	بازرسی لوله کشی کولر گازی، مهاربندی (از نظر فرسودگی، آسیب دیدگی)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	کانکتور سه فاز ولتاژ بالا (کهنگی، ترک یا آسیب)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	سیم کشی ولتاژ بالا و کانکتور ولتاژ بالا (آسیب، ترک خوردگی و تداخل و غیره)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	موتور محرک و خط لوله سیستم خنک کننده باتری ولتاژ بالا (از نظر آسیب، ترک و غیره)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	باتری ولتاژ بالا، موتور، شارژر، محفظه موتور، جعبه ولتاژ بالا (آسیب، ترک و غیره)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	سوکت شارژ (تعمیر، عاری از اشیاء خارجی و مایعات)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	خواندن و پاک کردن کدهای خطای خودرو (DTC)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	بازرسی از مقاومت سازی یا اصلاح (لطفاً در صورت وجود، سوابق را ثبت کنید)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	فیلتر هوا		•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
تعمیر کردن	فیلتر اتاق	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	در صورت لزوم بررسی و تعویض کنید		•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری

عملیات	مورد تعمیر و نگهداری	سرویس اولیه (۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر)	سرویس دوره ای	فاصله تعمیر و نگهداری (براساس کیلومتر کارکرد کلی خودرو و هرکدام زودتر فرا برسد)
بررسی کنید	اینکه آیا برف پاک کن و تیغه برف پاک کن طبیعی هستند و آیا سطح مایع شیشه شور طبیعی است یا خیر	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	شلنگ ها و اتصالات سیستم خنک کننده (نشتی و غیره)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	شلنگ ها و اتصالات سیستم خنک کننده (نشتی و غیره)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	پوشش گرد و غبار مکانیزم فرمان و محور گیربکس (آسیب یا نشت روغن)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	اتصال بازوی مثلثی و گوی شاتون (آسیب یا نشت روغن)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	وضعیت کمک فنرهای جلو و عقب (نشتی روغن)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	پوشش گرد و غبار فنر بادی (آسیب دیده)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	لوله اگزوز و زیر بدنه (خراش، آسیب)		•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	آیا فاصله آزاد، کورس حرکتی و برگشت هر پدال طبیعی است؟	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	آیا وضعیت ترمز دستی عادی است؟	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری
	تنظیم چرخ های خودرو در صورت لزوم، چرخش تایر/بالانس (دینامیکی را انجام دهید)	•	•	بازرسی منظم تعمیر و نگهداری

- انجام سرویس های دوره ای هر ۱۰,۰۰۰ کیلومتر در نمایندگی های مجاز الزامی می باشد.
- علائم جدول : (ب) بازدید (بررسی داده ها برای اجزا و قطعات مرتبط) (ت) تعویض
- توجه: (ا) در شرایط زیر، لازم است سرویس های دوره ای در بازه های کوتاه تری انجام شود.
- در صورتی که خودرو تحت شرایط سخت استفاده می شود.
 - بکسل تریلر
 - سفرهای کوتاه (۲ تا ۵ کیلومتر) یا مسافت های طولانی با سرعت کم در شهرهای بزرگ
 - نوسان دمای هوای بیرون به صورت منظم بین ۵ تا ۱۵ درجه سانتی گراد در نوسان باشد
 - رانندگی در جاده های خاکی و گردوغبار یا مسیرهایی که در آن مواد شیمیایی ریخته شده باشد
 - (۲) برای اطلاعات بیشتر در مورد روانکارها و مایعات مصرفی، به دفترچه راهنمای خودرو مراجعه نمایید.
 - (۳) پس از رانندگی در مسیرهای off-road، ضروری است قسمت زیرین خودرو به طور کامل بررسی شده و همچنین خلاصی و بازی در تویی چرخ ها، اتصالات سیستم تعلیق و بوش های لاستیکی بررسی گردد.
- نکته مهم:** شرکت سروش دیزل این حق را برای خود محفوظ می دارد که در هر زمان از عمر خودرو، برنامه سرویس و نگهداری آن را تغییر دهد.
- انجام سرویس های دوره ای طبق توصیه شرکت سازنده باعث افزایش قابلیت اطمینان، دوام خودرو و پیشگیری از عیوب ناخواسته می شود.
- انجام سرویس های ادواری در نمایندگی های مجاز الزامی بوده و عدم انجام آن موجب لغو گارانتی خواهد شد.
- هزینه سرویس های دوره ای بر عهده مشتری خواهد بود.



سروش موتور مینا (سهامی خاص)

تهران ، بزرگراه آیت الله سعیدی ، بعد از چهاردانگه ، روبه روی میدان مصلی: سازمان خدمات پس از فروش و نمایندگی مرکزی

تلفن : ۵-۵۵۲۴۴۹۵۴-۵۱ امداد : ۰۹۱۹۰۲۹۰۴۸۵ تلفن شکایات مشتریان (CRM) : ۰۹۳۹۱۰۹۹۰۰

کارخانه : منطقه ویژه آزاد اقتصادی سلفچگان

www.SORUSHMOTOR.com

service@sorushmotor.com