

NEW
THINKING
NEW
POSSIBILITIES



دفترچه راهنمای گارانتی هیوندای

HYUNDAI Guarantee book

دفترچه راهنمای گارانتی هیوندای
HYUNDAI Guarantee book

ایده های جدید، دستاوردهای جدید...

فهرست

۵	پیش‌گفتار
۶	نکات با اهمیت و تعاریف اصلی
۷	شرایط و ضوابط گارانتی محصولات
۸	موارد مشمول گارانتی
۱۲	مواردی که شامل گارانتی نمی‌شود
۱۹	خسارت خواب
۲۰	خدمات امداد سیار
۲۱	ثبت بازرسی‌های دوره‌ای
۲۵	سوابق تعمیرات در دوره گارانتی
۲۷	آدرس و تلفن نمایندگی‌های شرکت سروش دیزل مینا
۳۱	آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو
۳۶	ضوابط و روش‌های مختلف فروش

پیش گفتار

اکنون که پس از اولین تحویل موفق خودروهای تولیدی شرکت سروش دیزل مبنا نماینده انحصاری خودروهای تجاری شرکت هیوندایی موتور کره جنوبی در ایران، دومین چاپ کتابچه گارانتی محصولات کلید می‌خورد به جرات می‌توان گفت این موفقیت بزرگ مرهون شما مشتریان محترمی بوده که به این شرکت اطمینان نموده و خودروی تجاری هیوندایی خریداری نموده‌اید. خوشبختانه با توجه به کیفیت خوب محصولات این شرکت تاکنون هیچ‌گونه مشکل کیفی مشاهده نشده است و امیدواریم با حمایت شما عزیزان بیش از پیش بتوانیم سهم خود را در تامین ناوگان عمومی کشور ایفا نماییم.

شرکت سروش دیزل مبنا با ارائه خدمات پس از فروش به خودروهای تولیدی خود، مهمترین هدف خود را جلب رضایت مشتریان قرار داده است. در همین راستا استقرار شبکه نمایندگان در سراسر کشور و مکانیزه شدن سیستم ارائه خدمات پس از فروش به مشتریان از جمله اقدامات صورت گرفته می‌باشد.

در این کتابچه برخی توصیه‌ها در زمینه خدمات گارانتی و ارائه خدمات به خودرو ذکر شده است. همان‌طور که می‌دانید به کارگیری صحیح خودرو در شرایط استاندارد همواره بر عملکرد آن تاثیر به‌سزایی دارد. رانندگان با تجربه همواره طوری رانندگی می‌کنند که کمتر نیازمند مراجعه به تعمیرگاه می‌شوند. انجام سرویس‌های دوره‌ای به‌موقع و رسیدگی به مشکلات کوچک قبل از این‌که به مشکلی بزرگ تبدیل شوند، اصلی است که آن‌ها همیشه رعایت می‌کنند. رسیدگی به یک نشستی کوچک ممکن است از صدمات زیادی پیش‌گیری نماید. کنترل روزانه خودرو و تعویض قطعات مصرفی در موعد مقرر، از جمله مواردی است که در دراز مدت باعث کاهش چشم‌گیری در هزینه‌های نگهداری خودرو می‌شود.

شرکت سروش دیزل مبنا با ارائه محصولی با کیفیت و قابل اطمینان، به رانندگان محترم توصیه می‌کند تمام موارد ذکر شده در این کتابچه را به دقت مطالعه و رعایت نمایند. در این کتابچه شرایط گارانتی خودرو و همچنین سرویس‌های ضروری و مفید ذکر شده است. امید است بتوانیم با همکاری شما راننده محترم هدف خود که ارائه محصولی باکیفیت است را بیش از پیش عملی سازیم. تلفن ارتباطی شما با مرکز خدمات پس از فروش ۵-۵۵۲۴۴۹۵۴-۰۲۱ می‌باشد.

با تشکر - مدیریت خدمات پس از فروش

نکات با اهمیت و تعاریف اصلی

تعریف گارانتی:

گارانتی یک نوع خدمات به مشتری است که مشتری را در مورد کیفیت خودروی خریداری شده مطمئن می‌سازد. واژه گارانتی به مجموعه تعهداتی گفته می‌شود که سازنده در قبال وقوع هرگونه ایراد ناشی از کیفیت نامطلوب محصول خود یا شرایط خاص، جهت رفع آن‌چه از طریق تعمیر و چه از طریق تعویض قطعات برعهده می‌گیرد. در این حالت هزینه‌های تحمیل شده بر عهده تولیدکننده محصول است.

هدف گارانتی:

- اطمینان از تعمیر ایرادات فنی (در محدوده مشخص قرارداد) که مربوط به سازنده می‌باشد.
- تهیه اطلاعات فنی و آماری جهت بهبود کیفیت محصول تولیدی.

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 مبنای مدت **ده سال** پس از فروش آخرین نوع و مدل محصولات خود، تامین کلیه قطعات یدکی مورد نیاز و ارائه خدمات تعمیراتی را تضمین می‌نماید.

شرایط و ضوابط گارانتی محصولات

خودروهای تولیدی شرکت سروش دیزل مبنا به مسافت **دویست هزار کیلومتر** و یا مدت **۳۶ ماه** از تاریخ تحویل درب کارخانه (هر کدام زودتر واقع شود) مشمول گارانتی خواهد بود. مالک خودرو به منظور استفاده از مزایا و خدمات گارانتی، ملزم و متعهد به رعایت شرایط درج شده در این کتابچه می باشد.

موارد مشمول گارانتی

مندرجات این دفترچه به هیچ عنوان ناقض حقوق دارندگان این خودرو نمی‌باشد و تنها مبین حدود و تعهدات گارانتی (ضمانت) بوده که مورد قبول شرکت سروش دیزل مبنا می‌باشد و تعهدات دیگری در این زمینه پذیرفته نخواهد شد. تعهدات گارانتی شرکت شامل هزینه اجرت کار، تعویض یا تعمیر قطعه و هزینه‌های جانبی (خدمات خارج از تعمیرگاه) می‌باشد. این تعهدات شامل مواردی است که بر اساس ضوابط و دستورالعمل‌ها، شرایط گارانتی برای آن برقرار بوده و مورد تایید کارشناسان شرکت سروش دیزل مبنا نیز قرار گرفته باشد.

شرایط گارانتی:

- ۱- مسئولیت تعویض قطعات یا تعمیر مجموعه‌های معیوب به تشخیص کارشناس فنی نمایندگی مجاز می‌باشد و کلیه قطعات تعویض شده تحت پوشش گارانتی متعلق به شرکت سروش دیزل مبنا خواهد بود.
- ۲- تعویض قطعات باید مطابق با مارک و نوع قطعاتی باشد که از طرف کارخانه بر روی خودرو نصب گردیده است.
- ۳- تعویض قطعات و مجموعه‌ها تنها در صورت عدم امکان تعمیر آن میسر می‌باشد. (هزینه تعمیر نباید از هزینه تعویض قطعه بیشتر باشد.)

تذکر: در موارد استثنایی و در صورت عدم وجود قطعه در شرکت، انجام این‌گونه تعمیرات باید با اخذ مجوز مکتوب از اداره گارانتی انجام گیرد. لازم به ذکر است تعویض مجموعه قطعاتی که زیر مجموعه‌ای با شماره فنی مستقل داشته باشد، منطقی نبوده و کلیه آن توسط اداره گارانتی پذیرفته نیست.

۴- رفع معایب کلی نظیر اشکالات بدنه و رنگ که مربوط به تولید باشد، فقط در کیلومترهای ابتدای کارکرد خودرو که امکان کارشناسی وجود دارد و صرفاً در تعمیرگاه مرکزی پس از اخذ مجوز از واحد گارانتی و بر اساس ضوابط امکان‌پذیر خواهد بود.

۵- کلیه تعمیرات اساسی از قبیل تعمیر کامل موتور، گیربکس و دیفرانسیل و خرابی‌های خاص، باید پس از اخذ مجوز از واحد فنی و گارانتی صورت پذیرد.

- ۶- تعمیرات برخی از قطعات اصلی خودروی سنگین در محدوده ۱۰۰۰۰ کیلومتر ابتدایی کارکرد خودرو و همچنین در ۵۰۰۰ کیلومتر پایانی محدوده گارانتی خودروی سنگین باید با هماهنگی و اخذ مجوز از واحد فنی و گارانتی صورت پذیرد.
- ۷- تکرار تعمیرات و یا تعویض یک قطعه در هر خودرو، در فاصله زمانی کمتر از یک ماه و یا کیلومتری کمتر از ۱۵۰۰ کیلومتر از آخرین تعمیرات قبلی باید با هماهنگی و اخذ مجوز از واحد فنی و گارانتی صورت پذیرد. بررسی این امر از طریق دسترسی به سوابق تعمیراتی خودرو که در بخش سوابق تعمیرات در دوره گارانتی این کتابچه قید گردیده، امکان پذیر است.
- ۸- شرکت سروش دیزل مبنا تعهد می نماید بر اساس ماده ۱۳ آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودروی سنگین، کلیه قطعات و مجموعه های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی، مشمول خدمات دوره تضمین می باشند.
- ۹- شرکت سروش دیزل مبنا کلیه نمایندگی های مجاز را ملزم می نماید 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.
- ۱۰- چنانچه مصرف کننده در دوران ضمانت به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقیمانده از دوره ضمانت خودرو برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، شرکت سروش دیزل، ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ می نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط ضمانت رفع نقض گردد. تضمین تعمیرات انجام شده بر اساس ماده ۱۷ این آیین نامه الزامی می باشد.
- ۱۱- کسری قطعات در زمان تحویل خودرو به مشتری در ارتباط با اداره تحویل شرکت می باشد و شامل گارانتی قطعات یدکی نمی گردد.
- ۱۲- درب های باک، از نظر سالم بودن پس از تحویل می بایستی توسط راننده بازدید گردد و پس از خروج از شرکت، مورد تایید گارانتی نمی باشد.

نکته

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 گردد و با یکبار تعمیر برطرف نشود و یا خودرو بیش از سی روز به دلیل تعمیرات، غیر قابل استفاده بماند، شرکت مکلف است برحسب درخواست مصرف‌کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق، بهای آن را به مصرف‌کننده مسترد دارد.

توجه

بر اساس ماده ۱۳ آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودروی سنگین، شرکت خود را موظف می‌داند معادل مدت خواب خودروی سنگین را به زمان دوره ضمانت خودروی سنگین مربوطه اضافه 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 انجامد، به تأمین خودرو مشابه جایگزین در طول مدت تعمیرات و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت حق توقف خودرو به‌شرح مفاد این آیین‌نامه اقدام نماید.)

توجه

گارانتی شامل قطعات مصرفی نمی‌گردد اما چنانچه اثبات گردد خرابی قطعات مصرفی و استهلاکی در اثر نقص به‌وجود آمده در هر یک از مجموعه‌های خودرو باشد بر عهده شرکت بوده و مشمول گارانتی قرار می‌گیرد.

تبصره ۱: در مورد خودروهایی مانند زباله‌کش، جرثقیل، پمپ بتون و ... که مدت کارکرد در جای آن‌ها زیاد می‌باشد، محاسبه کیلومتر کارکرد بر اساس ساعت کارکرد در جای موتور به‌علاوه مقدار کیلومترشمار خودرو انجام می‌پذیرد (هر ۲۰۰ ساعت کارکرد موتور معادل ۱۰۰۰۰ کیلومتر در نظر گرفته می‌شود).

تبصره ۲: در صورت معیوب بودن کیلومتر شمار به‌علت عدم وجود قطعه لازم است محاسبه کیلومتر کارکرد بر اساس ساعت کارکرد خودرو انجام پذیرد (هر ۲۰۰ ساعت کارکرد موتور معادل ۱۰۰۰۰ کیلومتر می‌باشد)

توجه!

چنان‌چه به هر دلیل کیلومترشمار خودروی شما کار نمی‌کند، در اسرع وقت به نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز شرکت مراجعه و موضوع را با ایشان در میان بگذارید.

مواردی که شامل گارانتی نمی شود

الف) استفاده نادرست:

- ۱- آسیب‌های وارده به دلیل استفاده از بیش از ظرفیت مجاز وسیله نقلیه.
 - ۲- آسیب‌هایی که بر اثر رانندگی بدون مهارت و کاربری غیر اصولی به وجود آید.
 - ۳- آسیب‌های وارده بر اثر نگهداری نادرست و یا نامناسب خودرو.
 - ۴- آسیب‌هایی که بر اثر عدم استفاده از سوخت استاندارد و یا مسدود بودن خطوط سوخت‌رسانی به وجود آید.
 - ۵- آسیب‌هایی که بر اثر استفاده از قطعات غیر اصلی به‌ویژه فیلترها به وجود آید.
 - ۶- آسیب‌هایی که بر اثر استفاده از روغن، ضد یخ و دیگر مواد مصرفی غیر استاندارد و تایید نشده توسط شرکت به وجود آید.
 - ۷- آسیب‌هایی که در اثر بی‌توجهی راننده به عیب ایجاد شده در خودرو (روشن شدن چراغ‌های هشدار، داغ کردن موتور، دیفرانسیل، خروج دود غیر عادی، صدای غیر عادی، درجه حرارت بالاتر از حد نرمال، فشار نامناسب روغن...) و ادامه رانندگی ایجاد شود.
 - ۸- تولیدکننده هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال ضرر و زیان وارده به شخص ثالث در اثر خرابی خودرو نخواهد داشت.
 - ۹- آسیب‌های به وجود آمده بر اثر سانحه تصادف یا ضربه خارجی.
 - ۱۰- آسیب‌های که به تشخیص شرکت در اثر بی‌توجهی مالک به موارد نگهداری و سرویس‌های دوره‌ای ذکر شده در دفترچه راهنما (کاربری) ایجاد شده باشد.
- تذکر: در صورت عدم انجام سرویس اولیه و سرویس‌های دوره‌ای در زمان و کیلومترهای توصیه شده، گارانتی خودرو ابطال خواهد شد.**

- ۱۱- خدمات ناشی از هر نوع حمل و نقل خودرو توسط کامیون‌ها.
- ۱۲- شکستن پلمپ و یا هرگونه دستکاری و تغییرات در کیلومتر و یا تاخوگراف وسیله نقلیه باعث ابطال گارانتی می‌شود.
- ۱۳- تغییر کاربری خودرو و یا مجموعه‌های وابسته به آن به‌غیر از شرایط استاندارد تحویلی.

- ۱۴ - اعمال فشار بیش از حد به هر یک از قطعات خودرو (شامل تحمیل دور بالا به موتور به مدت طولانی، استارت زدن بیش از حد و...)
- ۱۵ - تعمیرات و یا سرویس انجام شده در خارج از شبکه نمایندگی‌های خدمات پس از فروش شرکت سروش دیزل مینا باعث ابطال گارانتی می‌شود.
- ۱۶ - در صورت نصب وسایل اضافی نظیر پروژکتور و به‌ویژه دزدگیر غیر استاندارد و یا استاندارد توسط عوامل متفرقه و یا موسسات خدماتی غیر از مجموعه شرکت سروش دیزل مینا که منجر به بروز عیب در سیستم‌های الکتریکی و الکترونیکی و یا به واسطه آن در سایر قطعات خودرو شود، تحت پوشش گارانتی نخواهد بود.
- ۱۷ - آسیب‌های وارده به گیربکس در اثر نصب PTO و فشار بیش از حد در خودروهای حمل زباله، جرثقیل و

ب) قطعات مصرفی و مستهلک شونده:

به قطعاتی اطلاق می‌شود که معمولاً سرعت استهلاک آن‌ها نسبت به سایر قطعات بیشتر بوده و نحوه استفاده مشتری از خودرو و شرایطی که خودرو در آن مورد بهره‌برداری قرار می‌گیرد در طول عمر این قطعات تاثیر زیادی داشته و در اغلب اوقات قبل از اتمام دوره گارانتی نیاز به تعویض آن‌ها می‌باشد. در جدول شماره ۱ در خصوص نحوه گارانتی قطعات مصرفی و ضمانت کارکرد اولیه آن‌ها توضیح داده شده است.

شرایط	قطعه مصرفی/اجرت	شرایط	قطعه مصرفی/اجرت
۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	ضمانت قطعات تعمیری	۳ سال یا ۲۰۰ هزار کیلومتر	ضمانت خودرو
تا ۲۰۰۰۰ کیلومتر	رگلاژ درب	۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر	ضمانت خدمات تعمیری
در صورت تعمیرات و ایراد کیفی	تست کلی موتور	نصف ضمانت در صورت ایراد کیفی	صفحه کلاچ
۳۰۰۰۰ کیلومتر	فیلر گیری	در صورت تعمیرات موتور	روغن موتور
به هزینه مشتری	شستشو و تمیز کردن سیستم سوخت رسانی	در صورت تعمیرات گیربکس	روغن گیربکس
۱۰۰۰۰ کیلومتر در صورت ایراد کیفی	لنت ترمز	۶ ماه از تاریخ تحویل	رگلاژ ترمز
تا ۳۰۰۰۰ کیلومتر	تنظیم محور و جلو بندی	غیر گارانتی	کلیه فیلترها
۶ ماه - در صورت بروز نقص در سیستم هیدرولیکی	هواگیری سیستم هیدرولیک	۱۰۰۰۰ کیلومتر در صورت ایراد کیفی	تسمه ها
۱۲ ماه از تاریخ تحویل	شارژ گاز کولر	یک سال	باتری
۱۲ ماه یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر از تاریخ تحویل	سیستم صوتی	۱۰۰۰۰ کیلومتر در صورت بروز ایراد کیفی	تیغه برف پاک کن
۱۸ ماه از تاریخ تحویل	رنگ	۱۰۰۰۰ کیلومتر	لامپ - فیوزها
	لاستیک	در صورت تعمیر موتور	ضد یخ
		۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر	DPF

جدول شماره ۱

ج) لوازم جانبی:

هیچ‌گونه گارانتی نسبت به قطعات و مجموعه‌های آسیب دیده که توسط این شرکت تامین نگردیده و یا مورد تایید این شرکت نباشد ارائه داده نخواهد شد. ضمناً آسیب‌های وارده توسط قطعات و مجموعه‌های تامین یا تایید نشده از سوی این شرکت به قطعات و مجموعه‌های مشمول گارانتی، گارانتی آنان را نیز باطل خواهد کرد و این شرکت هیچ مسئولیتی در قبال آن موارد نخواهد داشت.

د) تغییرات:

۱. چنان‌چه وسیله نقلیه خریداری شده توسط مالک یا اشخاص ثالثی تغییر داده شود و تغییرات بر اثر نصب قطعات و مجموعه‌های تهیه شده توسط او باعث آسیب به خودرو گردد، مزایای گارانتی شامل خودروی مربوطه نخواهد شد.
۲. آسیب‌های وارده به خودرو در اثر جابه‌جایی در هر یک از اجزا که مورد تایید کارخانه سازنده نباشد مانند: تغییر مکان باک اصلی گازوییل، افزودن باک یا افزایش حجم باک گازوییل، جابه‌جایی تانک باد، افزایش یا کاهش طول شاسی و ... منجر به ابطال گارانتی خواهد شد.
۳. هرگونه دستکاری در شماره شاسی حک شده بر روی شاسی، پلاک بدنه خودرو و شماره موتور منجر به ابطال گارانتی خودرو خواهد شد.

ه) عدم اطلاع‌رسانی به‌موقع:

ادعایی از سوی مالک خودرو مورد توجه خواهد بود که به‌صورت کتبی پس از ایراد، تسلیم واحد فروش و خدمات پس از فروش و یا تعمیرگاه مرکزی گردد.

(و) عملیات سرویس نگهداری:

چک کردن، سفت کردن، هرگونه تنظیم موتور، سیستم سوخت‌رسانی، تمیزکاری، روغن‌کاری، تعویض روغن، تجدید سوخت‌گیری، سیال الکترولیت باتری، سیال خنک‌کننده (شامل ضدیخ و ضد خوردگی) و سیال کلاچ و ... شامل گارانتی نمی‌باشد.

(ز) سایر موارد:

- آسیب‌های ناشی از حوادث طبیعی نظیر سیل، تگرگ، باران اسیدی، طوفان، زلزله، تغییرات شدید آب و هوایی و محیطی، رعد و برق و سایر بلایای طبیعی و سقوط اجسام.
- هر خودرویی که اوراق شده است و مدارک اوراق برای آن صادر گردیده است.
- زنگ‌زدگی و خوردگی قطعات روکش‌دار و رنگ شده و تزیینات داخلی، موکت کف و صندلی‌ها، غربیلک فرمان، دسته دنده و پرده‌ها در اثر نور و استفاده مکرر.
- مشکلات خیلی سطحی که اساساً به‌عنوان خرابی ماده یا عملکرد قطعه مطرح نبوده و ممکن است در موارد خاص اتفاق بیفتد.
- صدا یا ارتعاش خیلی کوچک که تاثیری در کیفیت یا عملکرد خودرو ندارد.
- نشی‌های خیلی کوچک روغن یا چیزهای شبیه آن که باعث کاهش چشم‌گیر در سطح روغن یا نظایر آن نشود.
- ایرادهای خارجی در رنگ یا داخل خودرو که به‌طور معمول مشخص نیست مگر با دقت خیلی زیاد و یا با ابزار خاص.
- خوردگی یا صدمات خارجی ناشی از پرتو اتمی، برخورد سنگ یا سایر چیزها و یا صدمه رنگ در اثر حشرات یا شیره درختان یا قیر.
- صدمات ناشی از اجسام جاده (خار و خاشاک، شن و ماسه، گرد و خاک).

سرویس اولیه:

خودروی خریداری شده میبایست مطابق استاندارد شرکت، در تعمیرگاههای مجاز معرفی شده مطابق لیست سرویس های اولیه مورد بازدید اولیه و کنترل کارشناس مربوطه قرار گیرد. در این سرویس در صورتی که قطعات تعویضی شامل گارانتی گردند، صرفاً هزینه فیلترها، مواد و سیالات مصرفی بر عهده خریدار می باشد.

تبصره: در صورتی که مالک خودرو در مهلت مقرر جهت انجام سرویس اولیه به نمایندگی مجاز مراجعه ننماید گارانتی خودرو باطل خواهد شد.

سرویس های دوره ای (اجباری):

سرویس های اجباری به سرویس هایی اطلاق می گردد که توسط سازنده خودرو تعیین می گردد و محدوده انجام آن، شرح بازدیدها، تعویض قطعات مصرفی و روانکارهای مورد تایید و نوع قطعاتی که باید مورد بررسی قرار گیرد، در انتهای کتابچه کاربری خودرو ارایه شده است.

خودروی خریداری شده مطابق استاندارد شرکت، طبق لیست سرویس های دوره ای، در تعمیرگاههای مجاز معرفی شده باید مورد بازدید و کنترل کارشناس مربوطه قرار گیرد. سایر سرویس ها میبایست مطابق جدول سرویس های دوره ای مورد بازدید و کنترل قرار گیرد.

هزینه سرویس های دوره ای به عهده مالک می باشد.

انجام سرویس های دوره ای در زمان و کیلومتر کارکردهای توصیه شده در کتابچه گارانتی، ضمن تضمین سلامت خودرو، باعث کارکرد بهتر و طول عمر مفید بیشتر خودرو خواهد شد.

تذکر: در خصوص خودروهای کاربری زباله کش، کمپرسی، جرثقیل و ... به علت کارکرد زیاد موتور در حالت درجا میبایست سرویس های دوره ای بر اساس ساعت کارکرد محاسبه گردد.

به دارندگان محترم خودروهای تولیدی شرکت، توصیه می‌گردد که در حفظ کتابچه گارانتی و نگهداری کلیه فاکتورهای سرویس‌ها و تعمیرات، نهایت دقت را مبذول نموده و در هر مراجعه به نمایندگی مجاز، آن‌ها را به همراه خود داشته باشند.

شرایط گارانتی قطعات اصلی:

در صورتی که قطعه‌ای در هر تعمیرگاهی به غیر از نمایندگی‌های مجاز شرکت فروش دیزل مینا تعویض و یا تعمیر شده باشد، فاقد گارانتی بوده و گارانتی خودرو مستقل از گارانتی آن قطعه می‌باشد. لیکن هرگونه آسیب احتمالی به سایر قطعات یا مجموعه‌های وابسته به این قطعه نیز شامل شرایط گارانتی نخواهد شد.

توجه!

قطعاتی مشمول شرایط فوق می‌باشند که اسناد مربوطه نشان دهد، توسط نمایندگی از واحد تامین قطعه شرکت فروش دیزل مینا تهیه شده باشند.

توجه!

بر اساس ماده ۱۹ آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، چنانچه به‌علت استفاده از قطعات غیر استاندارد، توسط نمایندگی مجاز و یا به‌علت عدم کیفیت تعمیرات، خسارتی متوجه مصرف‌کننده گردد، شرکت موظف به تامین حقوق مصرف‌کننده برابر با مفاد این قانون می‌باشد. لذا از رانندگان محترم تقاضا می‌گردد در صورت بروز مشکل در این خصوص با تلفن‌های رسیدگی به شکایات شرکت فروش دیزل مینا تماس حاصل فرمایند.

خسارت خواب

توجه

مدت زمان خواب خودرو برای پرداخت خسارت بعد از دو (۲) روز کاری، برای کلیه روزهای توقف (اعم از تعطیل و غیر تعطیل بدون در نظر گرفتن فرایندهای داخلی عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز) شروع و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم، آمادگی تحویل خودرو به مصرف‌کننده را اعلام می‌نماید، خاتمه می‌یابد.

نکته

در تمام موارد گارانتی تصمیم نهایی با شرکت سروش دیزل مبنا است.

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 شرکت سروش دیزل مینا 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 شرکت سروش دیزل مینا با شماره ۰۹۱۹۰۲۹۰۴۸۵ تماس حاصل نمایید.

مسئولیت مالک:

راننده گرامی ضمن تشکر از انتخاب هوشمندانه شما رعایت موارد ذیل را خواستاریم:

- استفاده صحیح، نگهداری و به‌کارگیری خودرو مطابق با ظرفیت و شرایط ذکر شده در کتابچه راهنمای خودرو.
- توجه به انجام سرویس‌های دوره‌ای منظم (موارد مورد نیاز که در کتابچه راهنما و این کتابچه ذکر شده است).
- بررسی رنگ و تزیینات داخلی هنگام تحویل گیری خودرو.
- بازدیدهای روزانه، هفتگی و ماهانه مطابق موارد ذکر شده در این دفترچه و راهنمای کاربری.

ثبت بازرسی های دوره ای

۲۰,۰۰۰ km	۱۰,۰۰۰ km	سرویس اولیه
تعویض روغن /	تعویض روغن /	تعویض روغن /
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:
:Km	:Km	:Km
شماره پذیرش:	شماره پذیرش:	شماره پذیرش:
مهر و امضای نمایندگی:	مهر و امضای نمایندگی:	مهر و امضای نمایندگی:

۵۰,۰۰۰ km	۳۰,۰۰۰ km	۳۰,۰۰۰ km
تعویض روغن /	تعویض روغن /	تعویض روغن /
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:
:Km	:Km	:Km
شماره پذیرش:	شماره پذیرش:	شماره پذیرش:
مهر و امضای نمایندگی:	مهر و امضای نمایندگی:	مهر و امضای نمایندگی:

۸۰,۰۰۰ km	۷۰,۰۰۰ km	۶۰,۰۰۰ km
تعویض روغن /	تعویض روغن /	تعویض روغن /
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:
:km	:km	:km
شماره پذیرش:	شماره پذیرش:	شماره پذیرش:
مهر و امضای نمایندگی:	مهر و امضای نمایندگی:	مهر و امضای نمایندگی:
۱۱۰,۰۰۰ km	۱۰۰,۰۰۰ km	۹۰,۰۰۰ km
تعویض روغن /	تعویض روغن /	تعویض روغن /
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:
:km	:km	:km
شماره پذیرش:	شماره پذیرش:	شماره پذیرش:
مهر و امضای نمایندگی:	مهر و امضای نمایندگی:	مهر و امضای نمایندگی:

۱۴۰,۰۰۰ km	۱۳۰,۰۰۰ km	۱۲۰,۰۰۰ km
تعویض روغن /	تعویض روغن /	تعویض روغن /
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:
:Km	:Km	:Km
شماره پذیرش:	شماره پذیرش:	شماره پذیرش:
مهر و امضای نمایندگی:	مهر و امضای نمایندگی:	مهر و امضای نمایندگی:

۱۷۰,۰۰۰ km	۱۶۰,۰۰۰ km	۱۵۰,۰۰۰ km
تعویض روغن /	تعویض روغن /	تعویض روغن /
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:
:Km	:Km	:Km
شماره پذیرش:	شماره پذیرش:	شماره پذیرش:
مهر و امضای نمایندگی:	مهر و امضای نمایندگی:	مهر و امضای نمایندگی:

۲۰۰,۰۰۰ km	۱۹۰,۰۰۰ km	۱۸۰,۰۰۰ km
تعویض روغن/	تعویض روغن/	تعویض روغن/
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:
:km	:km	:km
شماره پذیرش:	شماره پذیرش:	شماره پذیرش:
مهر و امضای نمایندگی:	مهر و امضای نمایندگی:	مهر و امضای نمایندگی:
۲۲۰,۰۰۰ km	۲۲۰,۰۰۰ km	۲۱۰,۰۰۰ km
تعویض روغن/	تعویض روغن/	تعویض روغن/
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:
:km	:km	:km
شماره پذیرش:	شماره پذیرش:	شماره پذیرش:
مهر و امضای نمایندگی:	مهر و امضای نمایندگی:	مهر و امضای نمایندگی:

سوابق تعمیرات در دوره گارانتی

شماره شاسی	شماره موتور	تیب	تاریخ تحویل

ردیف	تاریخ مراجعه - کیلومتر کارکرد	شرح تعمیرات	قطعات تعویض شده	شماره پذیرش	مهر و امضاء نمایندگی
۱					
۲					
۳					
۴					

ردیف	تاریخ مراجعه - کیلومتر کارکرد	شرح تعمیرات	قطعات تعویض شده	شماره پذیرش	مهر و امضاء نمایندگی
۵					
۶					
۷					
۸					
۹					
۱۰					
۱۱					

آدرس و تلفن نمایندگی‌های شرکت سروش دیزل مینا

ردیف	نام نمایندگی	کد نمایندگی	نوع نمایندگی	محدوده فعالیت	آدرس	تلفن
۱	مرکزی	۲۰۰	فروش و خدمات پس از فروش	تهران	تهران، جاده ساوه، قبل از پل شاطره، جنب بارانداز ال‌سا	۵۵۲۴۴۹۵۴-۵
۲	امنیت پرست	۲۰۲	فروش و خدمات پس از فروش	آذربایجان شرقی	تبریز، بعد از پلیس راه تبریز صوفیان، کیلومتر ۱۷، روبروی شهرک سرمایه‌گذاری خارجی، جنب نمایندگی ماموت	۵-۳۲۴۶۳۸۷۲-۴۱
۳	شرکت ستاره پارسیان جهان	۲۰۶	فروش	البرز	کرج، کمال‌شهر، جنب یاسکول جامع، روبروی قطره ۵، شرکت فنی مهندسی ستاره پارسیان جهان	۴-۲۶-۳۴۷۰۹۰۱۲
۴	مهدی صفری	۲۱۳	فروش و خدمات پس از فروش	کرمان	کرمان، بلوار امام صادق (ع)، جاده ماهان، نیش کوچه ۱۶	۹-۳۳۵۰۵۲۶-۳۴۴۳
۵	رضایت	۲۱۴	فروش	اصفهان	اصفهان، شاهپور جدید، خیابان مشیرالدوله شرقی، خیابان کارآفرین، نمایشگاه کامیون رضایت	۳-۳۱-۳۳۸۶۷۹۲۲
۶	صفری	۲۱۷	فروش	ارومیه	آذربایجان غربی، ارومیه، جاده سلماس، بلوار بسیج، کیلومتر ۴، بالاتر از ساختمان جهاد	۰۶۱۳۵۵۶۷۶۰۰
۷	سید اکبر افتخاری	۲۱۸	فروش و خدمات پس از فروش	اصفهان	اصفهان، خیابان امیرکبیر، روبروی بانک ملت	۳۳۸۶۵۶۵۶-۰۳۱

ردیف	نام نمایندگی	کد نمایندگی	نوع نمایندگی	محدوده فعالیت	آدرس	تلفن
۸	داریوش دوستی	۲۱۹	فروش	خرم آباد	خرم آباد ۴ کیلومتر ۴ بلوار بهارستان، نیش شمالی تپه باستانی ماسور	۶۶۳۲۵۰۰۷۸
۹	عباس کیانی	۲۲۲	فروش	مشهد	مشهد شهرک صنعتی قدس (طرق)، بعد از پایانه باربری گروه صنعتی کیان موتور	۰۵۱۳۳۹۲۷۴۰۰۴
۱۰	مشایخی	۲۲۴	فروش و خدمات پس از فروش	اراک	اراک، میدان انقلاب، ابتدای بلوار سردشت، نمایندگی هیوندایی	۳۲۷۸۰۸۲۷۰۰۸۶
۱۱	جلیلیان	۲۲۵	فروش	گرگان	استان گلستان، گرگان، کیلومتر ۳ جاده کردکوی، جنب فرماندهی پلیس راه استان گلستان	۱۷۳۲۴۱۱۳۲۸
۱۲	سید حمید محسنی	۲۲۶	فروش	قم	قم، بلوار امام رضا، جایگاه کوثر	۰۲۵۳-۸۸۰۲۵۱۰
۱۳	عیسی خانی	۲۲۷	فروش	بناب	آذربایجان شرقی، شهرستان بناب، کیلومتر ۳ جاده ملکان، روبروی ارد زهره، مجتمع نمایندگی‌های عیسی خانی	۴۱۳۷۷۳۴۶۶۳
۱۴	میلاد غلامیان	۲۲۸	فروش	کرمانشاه	کرمانشاه، دیزل آباد، خیابان زندان، خیابان اول نمایشگاه داران، جنب بانک صادرات	۰۸۳-۳۸۲۶۰۹۹۵

ردیف	نام نمایندگی	کد نمایندگی	نوع نمایندگی	محدوده فعالیت	آدرس	تلفن
۱۵	عباسعلی رحمانی	۲۲۹	فروش	بجنورد	خراسان شمالی، بجنورد، کیلومتر ۲ جاده مشهد، نمایشگاه کامیون برادران رحمانی	۰۵۸-۳۲۴۲۰۱۶۷
۱۶	جعفر گرمایی	۲۳۰	فروش	نیشابور	نیشابور، بلوار رسالت، جنب نمایندگی امیکو	۰۵۱-۴۳۳۵۷۷۳۶
۱۷	میر شهرام میرزاپور	۲۳۱	فروش	اردبیل	اردبیل، به طرف استار، جنب نمایندگی ایران خودرو دیزل	۰۴۵-۳۳۸۲۱۶۱۸
۱۸	وحید یگانه بستان آباد	۲۳۳	فروش	بستان آباد	آذربایجان شرقی، بستان آباد، کیلومتر ۱ خروجی تهران، نمایشگاه کامیون یگانه	۰۴۱-۴۳۳۳۵۸۰۰
۱۹	حمید زارع منصوری	۲۳۴	فروش	کرمان	کرمان، بلوار شرف آباد، بین کوچه هشتم و دهم	۰۳۴-۳۲۸۱۹۱۵۳
۲۰	بیات / شریفلو	۲۳۸	فروش	زنجان	زنجان، پایانه بازر، عوارضی، رویروی گمرک	۰۲۴۳۳۵۶۶۷۰۶
۲۱	یوسف ابراهیمی	۲۳۹	فروش و خدمات پس از فروش	لامرد	استان فارس، شهرستان لامرد، روستای سیگار	۰۷۱۵۲۷۵۴۳۰۰

ردیف	نام نمایندگی	کد نمایندگی	نوع نمایندگی	محدوده فعالیت	آدرس	تلفن
۲۲	المپیک	۳۰۰	فروش	تهران	کیلومتر ۳ جاده خاوران، روبروی نمایندگی مرکزی عقاب اسکانیا	۰۲۱۳۳۴۸۰۴۰۱-۲

توجه

- ۱- راننده گرامی هرگونه عملیات انجام شده توسط نمایندگی خارج از حیطه ذکر شده تخلف محسوب می‌گردد، لذا خواهشمندیم برای جلوگیری از بروز هرگونه مشکل، در صورت بروز هرگونه تخلف از طرف نمایندگی با تلفن ۰۲۱-۸۸۶۴۹۸۸۶ واحد ارتباط با مشتریان (CRM) تماس حاصل فرمایید.
- ۲- براساس ماده ۸ آئین‌نامه اجرایی خدمات پس از فروش و در راستای جلب رضایت مشتریان، نمایندگان مجاز فروش دیزل مبنا موظف به اختصاص قسمتی از ظرفیت پذیرش خود جهت رزرو نوبت پذیرش می‌باشند. متقاضیان می‌توانند با توجه به نوع ایرادات با تلفن: ۰۲۱-۵۵۲۴۴۹۵۴ واحد رزرواسیون تماس برقرار نموده و نسبت به رزرو نمودن نوبت پذیرش اقدام نمایند.

آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو

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

ماده ۲- در این آیین‌نامه 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 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.

ج) شیوه ارایه خدمات پس از فروش خودرو: براساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) درخصوص 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 یا 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) 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 بازدیدهای دوره ای، نام و نشانی نمایندگی های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی آن باشد.

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

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

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

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 ابلان 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 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 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 ابلان 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 ابلان خواهد شد.

ک) استانداردها و مقررات ابلاغی: کلیه معیارها و مشخصات ناظر بر 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 عرضه‌کننده 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 درخواستی، 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

سفارشی تعداد محدود	مشارکت در تولید	پیش‌فروش		تحويل فوری	قیمت
		عادی	قطعی		
قیمت توافقی زمان عقد قرارداد	قیمت زمان تحويل مندرج در قرارداد	قیمت زمان تحويل مندرج در قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	
داخلی سه ماه واردانی چهار ماه	سه سال	دوازده ماه	نه ماه	سی روز	حداکثر تاریخ تحويل
-	حداقل سود سپرده سه‌ساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده یک‌ساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده برابر مقررات نظام بانکی در مدت قرارداد	-	حداقل سود مشارکت
حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک‌ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک‌ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک‌ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک‌ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک‌ساله نظام بانکی	حداقل سود انصراف (درصد)
سه درصد ماهانه	سود مشارکت به‌علاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت به‌علاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت به‌علاوه یک درصد ماهانه	دو نیم درصد ماهانه	جبران تأخیر در تحويل

سفارشی تعداد محدود	مشارکت در تولید	پیش فروش		تحويل فوری	
		عادی	قطعی		
در صورت عدم امکان تحويل خودرو موضوع قرارداد، در صورت تأخیر بیش از دو ماه در تحويل خودرو موضوع قرارداد، مشتری حق انصراف خواهد داشت.	در صورت عدم امکان تحويل خودرو موضوع قرارداد، خودروی جایگزین از میان خودروهای تولیدی به انتخاب مشتری و شرایط مفاد قرارداد تحويل داده خواهد شد. این موضوع شامل خودروی وارداتی نمی شود.	-	-	* نداشتن تعهدات معوق	شرایط

- در کلیه روش ها اطمینان از تأمین 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 تأمین 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 سر رسید شده ولی خودرو تحويل نگردیده است.

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

تبصره ۲- سود انصراف و خسارت تأخیر مندرج در بخش ضوابط فروش، به صورت روز شمار محاسبه می‌شود.

ماده ۵- عرضه‌کننده موظف است قبل از اقدام به پیش فروش خودرو، مجوز مربوط 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، کفپوش 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 تصفیه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه‌کننده می‌تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف‌کننده

شرایطی در مدت زمان باقی‌مانده از دوره مذکور برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه‌کننده یا واسطه فروش با 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 و مستلزم گذشت زمان باشد، ضمن ثبت دقیق عیوب خودرو در دو نسخه و تحویل یک نسخه از آن به مصرف‌کننده، برابر ماده (۱۷) این آیین‌نامه رفتار نماید.

ماده ۱۰- عرضه‌کننده موظف است سند فروش، صورت‌حساب 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 چهارچوب دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید:

- الف) فرایند فروش.
- ب) فرایند و نظام پرداخت سود و خسارت متعلقه به مصرف‌کننده.
- پ) بازرسی قبل از تحویل خودرو.
- ت) حمل مناسب خودرو از محل عرضه‌کننده تا نمایندگی مجاز.
- ث) نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه‌کننده و نمایندگی‌های مجاز خود.
- ج) پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه‌ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به نمایندگی مجاز.
- چ) راهنمای تعمیراتی بخش‌های مختلف خودرو.
- ح) نظام تأمین و توزیع به‌موقع کلیه قطعات مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز آن‌ها.

- خ) نظام تشویق، تنبیه و اعطا و لغو نمایندگی‌های مجاز خود.
- د) ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی‌های مجاز خود.
- ذ) اطلاع‌رسانی شفاف رتبه نمایندگی و حقوق مشتریان در محل پذیرش نمایندگی مجاز.
- ر) نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی‌های مجاز.
- ز) ساز و کار ردیابی قطعات به‌ویژه 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 ارایه خدمات سیار و طرح‌های 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 مصرف‌کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهل هزار (۴۰۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی‌بوس، میدل‌باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل یک سال می‌باشد.

تبصره ۱- عرضه‌کننده می‌تواند براساس سیاست تجاری خود و به‌منظور افزایش رضایت‌مندی مصرف‌کننده، نسبت به افزایش دوره تضمین یا تعهد اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به‌طور کتبی و شفاف به مصرف‌کننده اعلام گردد.

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

تبصره ۳- عرضه‌کننده موظف است قطعات، مواد مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب کیفی و موتاژی در هر یک از مجموعه‌های خودرو را مشمول خدمات دوره تضمین نماید.

تبصره ۴- تعمیر یا تعویض قطعات خودرو، ناشی از خسارت حاصل از حادثه یا تصادف که به‌علت عیب فنی خودرو نباشد،

مشمول ضمانت نمی‌گردد.

ماده ۱۳- کلیه قطعات و مجموعه‌های خودرو به‌جز 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 براساس 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 صورتی‌که 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 انجامد، به تأمین خودرو و مشابه جایگزین در طول مدت تعمیرات و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت حق توقف خودرو به‌شرح 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 غیرتعطیل بدون در نظرگرفتن فرآیندهای داخلی سازنده و وارذکننده 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 مصرف‌کننده را اعلام نماید، پایان می‌یابد.

در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوط اضافه می‌شود.

تبصره ۲- در صورت مراجعه مصرف‌کننده برای رفع عیب تکراری به همان نمایندگی مجاز و یا هریک از نمایندگی‌های مجاز دیگر برای بار دوم و یا بیشتر، زمان توقف خودرو از بدو تاریخ پذیرش خودرو برای پرداخت خسارت محاسبه می‌گردد.

تبصره ۳- در صورتی‌که عیوب موجود در هر یک از مجموعه‌های خودرو که به تشخیص مرجع رسیدگی‌کننده موضوع ماده (۳) قانون موجب بروز حادثه یا تصادف و یا آلاینده‌گی بیش از حد مجاز هوا گردد، خدمات مربوط مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه‌کننده خودرو می‌باشد.

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

الف) خودروی سواری: از زمان تحویل خودرو به نمایندگی مجاز به ازای هر روز توقف مازاد، به میزان یادشده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰,۰۰۱۵) بهای خودرو به‌عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

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 آیین‌نامه به مقدار دو هزارم (۰,۰۰۲) بهای خودرو به‌عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده

پرداخت می‌شود.

پ) خودروی سنگین (مینی‌بوس، میدل‌باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده): به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار یک هزارم (۰,۰۰۱) بهای خودرو به‌عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

ت) موتورسیکلت: به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار یک هزارم (۰,۰۰۱) بهای موتورسیکلت به‌عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

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

تبصره ۲- عرضه‌کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود پس از اخذ مدارک مثبت در مورد احراز مالکیت خودرو، نسبت به پرداخت خسارت توقف خودرو در کمتر از پانزده روز اقدام نماید.

تبصره ۳- در صورتی‌که توقف خودروی سنگین بیش از یک ماه به‌طول انجامد، با موافقت کتبی مصرف‌کننده برای هر روز توقف خودرو مازاد بر یک ماه، عرضه‌کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم (۰,۰۰۰۰۲) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.

ماده ۱۹- عرضه‌کننده موظف است رأساً 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 خسارت خودروی خود مطلع نماید.

ماده ۲۰- عرضه‌کننده موظف است رأساً یا از طریق شبکه نمایندگی مجاز خود تحت هر شرایطی به پذیرش کلیه خودروهایی که به‌دلیل 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- عرضه 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 صحه‌گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک‌ماه از زمان اعلام شرکت عرضه‌کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ نماید. براساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورت‌حساب مصرف‌کننده را به ایشان تسلیم می‌نماید.

تبصره- عرضه‌کننده موظف است امکان مقایسه صورت‌حساب 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 مستندسازی شود.

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

ماده ۲۵- چنان‌چه به تشخیص مراجع مذکور در ماده (۳) قانون به‌علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل‌انگاری و یا استفاده از قطعات غیر استاندارد توسط عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز، خسارتی متوجه مصرف‌کننده گردد، عرضه‌کننده موظف به جابجایی کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده می‌باشد.

ماده ۲۶- تعداد نمایندگی‌های مجاز و واحدهای خدمات سیار، بر اساس دستورالعمل ابلاغی وزارت تعیین خواهد شد.

ماده ۲۷- عرضه‌کننده موظف است در شبکه نمایندگی‌های 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- عرضه‌کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه‌ای برای واسطه‌ها و نمایندگی‌های مجاز فروش و خدمات پس از فروش شامل محاسبه مدت توقف خودرو، فهرست قطعات و مواد مصرفی و اجرت تعمیرات برای هر خودرو و نیز صورت‌حساب هر مصرف‌کننده اقدام نماید.

تبصره- شرکت عرضه‌کننده موظف است امکان دسترسی شرکت بازرسی به اطلاعات این شبکه را فراهم نماید.

ماده ۲۹- مسؤولیت رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول برعهده عرضه‌کننده می‌باشد.

در صورت بروز اختلاف بین عرضه‌کننده و مصرف‌کننده، رأساً از طریق سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان‌ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می‌گیرد. چنان‌چه رضایت مصرف‌کننده تأمین نشود، می‌تواند به هیأت حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون مراجعه کند. هیأت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند. مناط رأی، نظر اکثریت اعضای هیأت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

تبصره ۱- دبیرخانه هیأت حل اختلاف موضوع این ماده و محل تشکیل جلسات آن در محل سازمان صنعت، معدن و تجارت استان‌ها می‌باشد.

تبصره ۲- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان‌ها مکلف است ظرف یک‌ماه از تاریخ تصویب این آیین‌نامه، هیأت‌های حل اختلاف مربوط را در محل آن سازمان با استفاده از پست‌های 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 هیأت حل اختلاف رایگان است، اما حق الزحمه کارشناس رسمی که در هیأت حاضر و اظهار نظر می‌کند باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیأت، توسط شاکی پرداخت شود، در غیر این صورت، هیأت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می‌نماید.

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

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

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

تبصره- نظارت و 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 به‌همراه 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 برخط 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 ۲۹/۰۲/۱۳۸۹ لغو می‌شود.
اسحاق جهانگیری، معاون اول رییس‌جمهور، این مصوبه را برای اجرا به وزارت صنعت، معدن و تجارت و سازمان ملی استاندارد ایران ابلاغ کرد.