

دفترچه خدمات و گارانتی خودروی

NISSAN JUKE

شرکت جهان نوین آریا

نگارش ۶-تابستان ۱۴۰۰

مشخصات

نام: دفترچه گارانتی خودروی JUKE
NISSAN JUKE

تعداد صفحات: ۵۶ صفحه
شرکت جهان نوین آریا

فهرست عناوین

۳	لیست نمایندگی‌های مجاز و شعب
۷	شرایط و ضوابط گارانتی
۱۳	سرویس‌های دوره‌ای
۲۳	خدمات‌رسانی سیار و اکسپرس سرویس
۲۹	قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو
۳۵	آئین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو
۴۷	فهرست متعلقات و تجهیزات همراه خودرو
۵۱	ثبت سوابق سرویس‌های دوره‌ای

لیست نمایندگی‌های مجاز و شعب

شرکت جهان نوین آریا

(نماینده رسمی نیسان در ایران)

* تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۰۶/۰۱

* لیست نمایندگی‌ها براساس حروف الفبایی نام استان مرتب شده است .

* در اطلاعات هر نمایندگی، نوع فعالیت آن (فروش / خدمات پس از فروش) مشخص شده است .

*مراجعه کنید. www.jna-nissan.ir لطفاً برای مشاهده آخرین لیست نمایندگی‌های مجاز شرکت به آدرس

ردیف	استان	شهر	کد	نوع فعالیت نمابندگی	نام خانوادگی	نام	نشانی خدمات پس از فروش	کد تلفن شهر	تلفن خدمات پس از فروش	نشانی نمایشگاه خودرو	تلفن فروش	توضیحات
۱	آذربایجان شرقی	تبریز	۱۱۲۱	فروش و خدمات پس از فروش	دسترنج آزادی	احسان	دروازه تهران-کوی محلای(نبش بانک سپه)	۴۱	۳۳۳۲۱۱۴۱	تبریز -بالاتر از میدان استاد شهریار (هتل مرمر سابق) - روبروی پارک حیدرآبا - پلاک ۱۱۰	۳۳۳۳۴۰۸۴	
۲	آذربایجان شرقی	تبریز	۱۱۲۲	فروش و خدمات پس از فروش	بهرز	آسا	بلوار ۲۹ بهمن، نبش میدان شهریار (هتل مرمر)	۴۱	۳۳۳۱۲۵۸۲	تبریز کوی ولیعصر فلکه بارنج روبروی بانک ملت پلاک ۱۸	۳۳۳۲۷۵۷۸	
۳	اردبیل	اردبیل	۱۱۴۱	فروش و خدمات پس از فروش	رنجبر	احد	خیابان جام جم - جنب بانک سپه	۴۵	۳۳۸۲۱۵۵۲	خیابان جام جم - جنب بانک سپه	۳۳۸۲۱۵۵۲	
۴	اصفهان	اصفهان	۱۱۵۱	فروش و خدمات پس از فروش	حاج‌نبلی	محمدرضا	حکیم نظامی - مابین پل فلزی و چهاره حکیم نظامی-پلاک ۱۶۰	۳۱	۳۶۲۸۶۰۰۰ ۳۶۲۵۱۳۶۰-۲	حکیم نظامی - مابین پل فلزی و چهاره حکیم نظامی-پلاک ۱۶۰	۳۶۲۸۶۰۰۰ ۳۶۲۵۱۳۶۰-۲	
۵	البرز	کرج	۳۱۶۱	فروش و خدمات پس از فروش	علمداری	هادی	ابتدای جاده ملارد-انتهای پل سرحد آباد (شمال به جنوب)- پلاک ۲۴	۲۶	۳۶۶۱۵۰۲۷	کرج -عظیمیه - بلوار بسیج(کاج)- جنب پل آزادگان- پلاک ۱۸۷۱/۱۶۱	۳۵۵۶	
۶	تهران	تهران	۱۱۱۴	فروش و خدمات پس از فروش	شرکت جهان نوین آریا	شعبه مرکزی	ایرانشهر جنوبی-بعد از چهارراه سمیه-پلاک ۱۰۱	۲۱	۴۲۹۸۳	ایرانشهر جنوبی-بعد از چهارراه سمیه - پلاک ۱۰۱	۴۲۹۸۳	
۷	خراسان رضوی	مشهد	۱۲۳۱	فروش و خدمات پس از فروش	ورزنده	محمدرضا	خیابان گارازدارها- خیابان کوشش ۳۲- داخل بزرگمهر	۵۱	۳۳۴۳۳۱۱۱	خیابان گارازدارها- خیابان کوشش ۳۲- داخل بزرگمهر	۳۳۴۳۳۱۱۱	
۸	سمنان	سمنان	۱۲۷۱	فروش و خدمات پس از فروش	خسروانی	رضا	میدان قومس- ابتدای بلوار ۱۵ خرداد	۲۳	۳۳۳۰۰۰۰۱	میدان قومس- ابتدای بلوار ۱۵ خرداد	۳۳۳۰۰۰۰۱	
۹	فارس	شیراز	۱۲۹۱	فروش و خدمات پس از فروش	قاسم‌پور	احمد	بلوار سلمان (پیرنیا) - روبروی بانک ملت	۷۱	۳۷۳۰۰۰۰۸ ۳۷۳۰۰۰۴۱۳	بلوار سلمان (پیرنیا) - روبروی بانک ملت	۳۷۳۰۰۰۰۸ ۳۷۳۰۰۰۴۱۳	
۱۰	کرمان	کرمان	۱۳۵۱	فروش و خدمات پس از فروش	زاهدی	ایرج	کمربندی شمالی ، ابتدای جاده شرف آباد	۳۴	۳۲۷۱۹۴۵۲ ۳۲۷۱۹۴۵۸	بلوار جمهوری اسلامی- نرسیده به میدان فرودگاه	۳۲۷۱۹۴۲۱۰ ۳۲۷۱۹۴۲۱۲	

ردیف	استان	شهر	کد	نوع فعالیت نمایندگی	نام خانوادگی	نام	نشانی خدمات پس از فروش	کد تلفن شهر	تلفن خدمات پس از فروش	نشانی نمایشگاه خودرو	تلفن فروش	توضیحات
۱۱	گلستان	گرگان	۱۳۸۱	فروش و خدمات پس از فروش	شرکت خودرو ماندگار گلستان	احمد جلالی	گرگان-ابتدای جاده گرگان گنبد	۱۷	۳۲۱۷۸۰۱۰	گرگان-ابتدای جاده گرگان گنبد	۳۲۱۷۳۳۰	
۱۲	مازندران	بابل	۱۴۲۱	فروش و خدمات پس از فروش	خدمات خودرو بزرگ روشن	علی‌اصغر روشن	کمر بند امیرکلاه - جنب پمپ بنزین حمیدیان	۱۱	۳۲۳۵۱۸۱۸	کمر بند امیرکلاه - جنب پمپ بنزین حمیدیان	۳۲۳۵۱۸۱۸	
۱۳	خوزستان	اهواز	۱۲۵۱	فروش و خدمات پس از فروش	شرکت‌نوند سپید خودرو	منصور گرگ زاده	اهواز-کیانپارس-بعد از نمایشگاه بین المللی-بلوار آروند	۶۱	۳۳۳۷۴۴۰۳	اهواز-کیانپارس-بعد از نمایشگاه بین المللی-بلوار آروند	۳۳۳۷۴۴۰۳	
۱۴	یزد	یزد	۱۴۷۱	فروش و خدمات پس از فروش	ایزدی میدانی	حسین	میدان ابوذر - اول بلوار شهید دشتی - انتهای کوچه هفتم	۳۵	۳۸۲۴۶۲۶۴ ۳۸۲۴۰۹۹۸	میدان ابوذر- اول بلوار شهید دشتی- نمایندگی نیسان	۳۸۲۳۹۲۵۱ ۳۸۲۳۹۲۵۲	
۱۵	گیلان	رشت	۱۳۹۱	فروش و خدمات پس از فروش	مهربخش	حسام	رشت-بلوار ولیعصر-روبروی هلال احمر	۱۳	۳۴۲۰۶	رشت-بلوار ولیعصر-روبروی هلال احمر	۳۴۲۰۶	

شرایط و ضوابط گارانتی

شرایط و ضوابط ارائه خدمات گارانتی

ضمن تشکر از حسن انتخاب شما، شرایط و چگونگی استفاده از خدمات گارانتی خودروی خریداری شده را به اطلاع می‌رسانیم.

تعریف تضمین یا ضمانت (گارانتی):

گارانتی، تعهد و تقبل شرکت سازنده مبنی بر کارکرد صحیح خودرو در یک دوره معین است که نوعی تضمین طراحی، مکانیزم قطعات و مونتاژ به حساب می‌آید. در صورت بروز هر گونه مشکل در این دوره، کلیه ایرادهای ناشی از تولید، به رایگان توسط شرکت تولیدکننده محصول برطرف خواهد شد.

گارانتی خودرو:

۱. خودروی ارائه شده توسط شرکت جهان‌نوبین آریا، از تاریخ تحویل به مشتری برای یک دوره ۳۶ ماهه و کارکرد ۸۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) با توجه به شرایطی که در این دفترچه آمده است، گارانتی می‌شود.
۲. خدمات گارانتی محدود به تعویض و یا تعمیر قطعات معیوب (بنا به تشخیص شرکت جهان‌نوبین آریا) و دستمزد مربوطه است.
۳. هرگونه خدمات گارانتی باید توسط نمایندگی‌های مجاز شرکت جهان‌نوبین آریا صورت پذیرد.
۴. داغی قطعات تعویض شده گارانتی، متعلق به شرکت جهان‌نوبین آریا است.

تبصره ۱:

ضمانت رنگ برای خودروهای سبک حداقل سه سال می‌باشد.

تبصره ۲: 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.

موارد خارج از تعهدات گارانتی

۱) کلیه قطعات و مجموعه های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی، مشمول خدمات دوره تضمین می‌باشند.

نام قطعات و مواد مصرفی

روغن ها نظیر روغن موتور، گیربکس، ترمز و هیدرولیک
مایعات نظیر مایع ضد یخ، مایع شیشه شوی
فیلترها نظیر فیلتر بنزین، فیلتر هوا

تبصره ۱: فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلایندهگی هوا شامل کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن که عمر کارکرد آنها کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو می باشد، به شرح جدول ذیل خواهد بود:

زمان تضمین کارکرد	نام قطعات	
۱ سال یا ۲۰ هزار کیلومتر	باطری	
ده هزار کیلومتر از زمان تحویل خودرو	لنت ترمز	شمع موتور
	تیغه برف پاک کن	
۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر	کربن کنیستر	کاتالیست کانورتور
	حسگر دوم اکسیژن	
۲ سال یا ۴۰ هزار کیلومتر	لاستیک	
۲ سال یا ۴۰ هزار کیلومتر	سیستم پخش صوت	

تبصره ۲: عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفاً مشمول دوره تضمین نبوده و براساس استانداردهای ابلاغی شامل دوران تعهد نیز می باشد.

۲) عوامل آسیب‌زننده به رنگ خودرو مانند مواد شیمیایی، شیره درختان، فضولات پرندگان مشمول گارانتی نمی‌شود.

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

موارد لغو و محدودیت گارانتی

قسمت‌های مرتبط خودرو در حالت‌های زیر از پوشش گارانتی خارج می‌شود:

- ۱) در صورتی که بر اثر تصادف یا حوادث، اتومبیل دچار عیب و نقص شود.
 - ۲) دستکاری سیستم کیلومترشمار (سیم کیلومتر یا صفحه کیلومترشمار) به طوری که تشخیص مسافت طی شده ممکن نباشد.
- توجه:** چنانچه به هر دلیل کیلومترشمار خودروی شما کار نمی‌کند در اسرع وقت به نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز شرکت مراجعه کنید.
- ۳) در صورتی که سرویس‌های ادواری اعلامی (مندرج در بخش سرویس‌های دوره‌ای این دفترچه) در موعد مقرر و در نمایندگی‌های مجاز شرکت جهان‌نوبین آریا صورت نگرفته باشد.

توجه: جدول سرویس‌های ادواری، به شرح زیر است:

کارکرد خودرو	تعداد ماه یا کیلومتر (هر کدام که موعد آن زودتر برسد)																		
	کیلومتر *۱۰۰۰	5	12	19	26	33	40	47	54	61	68	75	82	89	96	103	110	117	124
ماه	6	12	18	24	30	36	42	48	54	60	66	72	78	84	90	96	102	108	

این بدان معناست که خودرو بایستی بازای کارکرد ۷ هزار کیلومتر یا ۶ ماهه (هر کدام زودتر فرا رسد) جهت انجام سرویس دوره ای به شبکه نمایندگی های جهان نوبین آریا مراجعه نماید.

تبصره: سرویس اولیه در کارکرد ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه (هر کدام زودتر فرا رسد) بایستی صورت پذیرد.

گارانتی قطعات و خدمات:

مشتری گرامی، خدمات ارائه شده توسط نمایندگی های مجاز به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) و قطعات تعویضی به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) ضمانت می شود.

ارائه فاکتور رسمی:

ارائه فاکتور رسمی و سیستمی و هزینه تعمیرات و قطعات در زمان تحویل خودرو به مشتریان توسط نمایندگی الزامی است.

الزام پذیرش خودروهای دارای مشکل ایمنی:

نمایندگی مجاز تحت هر شرایطی ملزم به پذیرش خودروهایی است که به دلیل موارد ایمنی قادر به تردد نیستند.

تعهد خدمات گارانتی:

چنانچه مصرف کننده در دوران ضمانت به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوران ضمانت خودرو برای نمایندگی مقدور نباشد، نمایندگی موظف است ضمن اعلام کتبی موضوع به مشتری ترتیبی اتخاذ نماید که خودروی مشتری در اولین فرصت ممکن تحت شرایط ضمانت رفع نقص شود. همچنین در صورت توقف بیش از ۴۸ ساعت خودرو در نمایندگی، مدت زمان توقف به دوره گارانتی افزوده می شود.

هزینه های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده:

عرضه کننده موظف است در دوره تضمین، هزینه های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیرقابل تعمیر به نزدیک ترین نمایندگی مجاز را به استثنای موارد تصادفی که ناشی از عیوب سایر قطعات و مجموعه های خودرو نباشد، تقبل نماید.

دوره تعهد (وارانتی):

دوره تعهد یا دوره تامین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ۱۰ سال از زمان تحویل خودرو به مصرف کننده است.

سرویس های دوره ای

تعریف شرایط سخت رانندگی:

A	رانندگی در شرایط گرد و خاک
B	رانندگی مکرر در بازه های زمانی کوتاه
C	یدک کشی یا اتصال کاروان و ...
D	رانندگی با سرعت کم یا درجا کار کردن موتور در بازه های زمانی زیاد
E	رانندگی با شرایط آب و هوای نامساعد (دمای خیلی بالا یا دمای خیلی پایین)
F	رانندگی در شرایط آب و هوایی با رطوبت بالا یا در مناطق کوهستانی
G	رانندگی در مناطقی با نمک بالا یا مواد خورنده
H	رانندگی در جاده های ناهموار، گلی یا کویری
I	رانندگی با شرایط ترمز گیری مکرر یا رانندگی در مناطق کوهستانی
J	رانندگی مداوم در آب
K	رانندگی مداوم با سرعت بالا
L	رانندگی مکرر در بازه های زمانی کوتاه با موتور سرد و در دمای پایین محیط
M	رانندگی با سرعت پایین (متوسط زیر ۳۰ کیلومتر بر ساعت)

سرویس های دوره‌ای:

۱) سرویس های دوره‌ای پیش‌بینی شده در این دفترچه با توجه به توصیه‌های کارخانه سازنده این خودرو بوده است و انجام به موقع آنها شما را در نگهداری خودرو در وضعیت مطلوب یاری و شرایط رانندگی اطمینان‌بخشی را فراهم می‌کند. هنگام انجام این سرویس‌ها، سیستم‌ها و قسمت‌های پیش‌بینی شده خودرو مورد بررسی و بازدید قرار گرفته می‌شود و برخی تعمیرات، تنظیمات و تعویض قطعات روی آن صورت می‌گیرد که عدم انجام به موقع این سرویس‌ها با توجه به خساراتی که به بار می‌آورد، هزینه‌های تعمیر و نگهداری خودرو را افزایش می‌دهند. بر همین اساس ضرورت دارد که طبق جدول ارائه شده در این دفترچه نسبت به انجام سرویس‌های ادواری خودروی خود، با مراجعه به یکی از نمایندگی‌های مجاز اقدام کنید.

۲) هزینه‌های اجرت، مواد و قطعات مصرفی (از قبیل: روغن، فیلتر، ضد یخ) در هر یک از سرویس‌های ادواری، توسط مشتری پرداخت می‌شود.

۳) شرایط سخت رانندگی:

بازه های ذکر شده در جدول سرویس های ادواری برای استفاده خودرو بصورت نرمال تعریف شده است. اگر خودرو بصورت کلی تحت شرایط سخت رانندگی ذکر شده در ذیل مورد استفاده قرار گیرد، باید بازه های سرویس و نگهداری در خصوص برخی از آیتم ها تغییر یابد، لذا با توجه به شرایط سخت رانندگی تعریف شده در زیر نسبت به تعیین بازه های سرویس و نگهداری خودرو اقدام فرمایید.

تعریف اقدامات سرویس و نگهداری براساس شرایط سخت:

بازه اقدام	نوع اقدام	آیتم سرویس و نگهداری	شرایط رانندگی														
			-	-	-	-	-	-	-	-	-	E	D	C	B	A	
هر ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه	تعویض	روغن موتور و فیلتر روغن	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	E	D	C	B	A
هر ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه	تعویض	فیلتر هوا	M	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	D	-	-	A
هر ۷۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه	تعویض	فیلتر کابین (سیستم تهویه مطبوع)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	A
هر ۲۰ هزار کیلومتر یا ۱۲ ماه	تعویض	روغن ترمز	-	-	-	-	-	-	-	-	F	-	-	-	-	-	-
هر ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه	بازدید	لنت ترمز، دیسک چرخ و قطعات دیگر سیستم ترمز	-	-	-	-	I	H	G	-	-	-	-	C	-	-	A
هر ۲۰ هزار کیلومتر یا ۱۲ ماه	تعویض	روغن گیربکس CVT	-	-	K	-	-	H	-	-	-	-	-	C	-	-	-
هر ۳۰ هزار کیلومتر یا ۲۴ ماه	تعویض	روغن دیفرانسیل	-	-	-	-	-	H	-	-	-	-	-	C	-	-	-
هر ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه	روغنکاری	قفل ها و لولای درب ها	-	-	-	-	-	-	G	-	-	-	-	-	-	-	-
هر ۷۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه	بازدید	سیستم اگزوز	-	-	-	J	-	H	G	-	-	-	-	-	-	-	-

۴) جدول سرویس های ادواری به شرح زیر است:

توضیحات:

- توضیحات ۱ : نیازی به بازدید و سرویس دوره ای ندارد در صورت مشاهده ایراد یا صدای غیرعادی به نمایندگی مجاز مراجعه شود.
- توضیحات ۲ : نیازی به بازدید و سرویس دوره ای ندارد.
- توضیحات ۳ : در قیمت گذاری پایه سرویس های ادواری ، هزینه عملیات مربوطه بر اساس تایم استاندارد تعمیراتی مصوب، به کارت تعمیراتی اضافه خواهد شد.
- توضیحات ۴ : در شرایط سخت هر ۲۰ هزار کیلومتر باید تعویض گردد.
- توضیحات ۵ : در صورت استفاده کم از خودرو و متوسط پیمایش پایین، بازه زمانی برای این آیتم هر دو سال یکبار می باشد.
- توضیحات ۶ : در صورت استفاده مداوم در شرایط گل آلود و سخت هر ۳۰ هزار کیلومتر تعویض شود.

علائم جدول

- C** : بازدید نمودن و تمیز کردن ، تعمیر کردن و تنظیم کردن یا در صورت لزوم تعویض نمودن
- S** : تنظیم و سفت کردن
- X** : تعویض کردن
- T** : تمیز کردن
- R** : جابجا کردن
- A** : اضافه شود



جدول سرویس های ادواری



NISSAN

Models

F15 - Juke (Platinum & Skypack)

PERIODIC MAINTENANCE CHECK LIST

توضیحات	کیلومتر X ۱۰۰۰																				دوره نگهداری			
	159	152	145	138	131	124	117	110	103	96	89	82	75	68	61	54	47	40	33	26		19	12	5
	74	172	74	60	74	90	208	60	74	60	156	60	132	60	74	60	110	60	168	60	74	60	60	مدت زمان خدمات (دقیقه)
	L2	L3	L2	L1	L2	L2	L3	L1	L2	L1	L3	L1	L3	L1	L2	L1	L3	L1	L3	L1	L2	L1	L2	سطح سرویس ادواری
۱	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	تسمه دینام
۲	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	روغن موتور
۳	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	فیلتر روغن موتور
۴	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	سیستم خنک کاری موتور
۵	هر چهار سال یا ۸۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا رسد) باید تعویض گردد.																				مایع خنک کننده موتور			
۶	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	C	فیلتر هوا
۷	X	C	X	C	X	C	X	C	X	C	X	C	X	C	X	C	X	C	X	C	X	C	C	فیلتر هوای اتاق
۸									X								C							شمع موتور (Sky pack & Platinum)
۹				C		C		C		C		C		C		C		C		C		C	C	عیب یابی سیستم های الکترونیکی
۱۰	C	C	C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C	مدار و اتصالات سیستم سوخت رسانی
۱۱	C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C	سیستم جمع آوری بخارات سوخت (کنیستر) (در صورت نصب)
۱۲	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	وضعیت باتری / سطح الکترولیت باتری و وزن مخصوص آن / ترمینال های باتری
۱۳	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	نشستی اتصالات سیستم ترمز و سطح روغن ترمز
۱۴	X	C	C	C	C	X	C	C	C	C	X	C	C	C	C	X	C	C	C	C	C	C	C	روغن ترمز (مراجعه به توضیحات ۳)
۱۵	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	کنترل سیستم ترمز و تنظیمات ترمز دستی
۱۶	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	لنت ها و دیسک های چرخ جلو
۱۷	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	لنت ها و دیسک یا کاسه چرخ عقب
۱۸	C	C	C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C	کنترل سیستم فرمان برقی
۱۹	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	عملکرد فرمان و اهرم بندی فرمان
۲۰	C	X	C		C		X		C		C		X		C		C		X		C		C	روغن گیربکس / CVT (نشستی / جهت تعویض) (مراجعه به توضیحات ۲)
۲۱		X					X						X						X					فیلتر کارتريج روغن گیربکس
۲۲	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	کنترل سیستم تعلیق جلو و عقب، سیبکها و لقی محوری بلبرینگ
۲۳	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	آچارکشی و کنترل سیستم تعلیق

توضیحات	کیلومتر X ۱۰۰۰																				دوره نگهداری					
	159	152	145	138	131	124	117	110	103	96	89	82	75	68	61	54	47	40	33	26		19	12	5	ماه	
	C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C	۲۴	تنظیم زوایای چرخ ها (مراجعه به توضیحات ۱)	
	C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C	۲۵	سیستم آگروز و عایق های حرارتی	
	چک سالیانه																				۲۶	شرایط بدنه (از نظر رنگ، خوردگی و سوراخ شدن)				
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	۲۷	فشار باد تایرها و زاپاس	
	R		R		R		R		R		R		R		R		R		R		R		R	۲۸	جابجا نمودن تایرها و بالانس چرخ ها (مراجعه به توضیحات ۱)	
	S		S		S		S		S		S		S		S		S		S		S		S	۲۹	تنظیم ارتفاع چراغ های جلو	
	T		T		T		T		T		T		T		T		T		T		T		T	۳۰	روغن کاری قفل و لولای درب ها	
		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		۳۱	کمربند ایمنی ، قفل کمربند / مکانیزم جمع کننده	
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	۳۲	لامپ چراغ ها و خطر عقب	
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	۳۳	تیغه برف پاک کن و شیشه شور	
		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		۳۴	شوینده سیستم سوخت رسانی	
<p style="text-align: center;">توضیحات</p> <p>توضیحات ۱: در قیمت گذاری پایه سرویس های ادواری، هزینه عملیات مربوطه براساس تایم استاندارد تعمیراتی مصوب به کارت تعمیراتی اضافه خواهد شد.</p> <p>توضیحات ۲: در شرایط سخت هر ۲۰.۰۰۰ کیلومتر باید تعویض گردد.</p> <p>توضیحات ۳: در صورت استفاده کم از خودرو و متوسط پیمایش پایین، بازه زمانی برای این آیتم هر دو سال یکبار می باشد.</p> <p style="text-align: center;">علائم جدول</p> <p>C = بازدید نمودن و تمیز کردن ، تعمیر کردن و تنظیم کردن یا در صورت لزوم تعویض نمودن</p> <p>S = تنظیم و سفت کردن</p> <p>X = تعویض کردن</p> <p>T = تمیز کردن</p> <p>R = جابجا کردن</p> <p>A = اضافه شود.</p> <p style="text-align: center;">تاریخ ویرایش: ۱۴۰۰/۰۱/۲۱</p>																										



جدول سرویس های ادواری



NISSAN

Models
F15 - Juke (Sport Edition)

PERIODIC MAINTENANCE CHECK LIST

توضیحات	کیلومتر X ۱۰۰۰																				دوره نگهداری				
	159	152	145	138	131	124	117	110	103	96	89	82	75	68	61	54	47	40	33	26		19	12	5	ماه
	180	172	74	60	74	90	172	60	74	60	180	74	132	60	74	60	110	60	168	60	74	60	60	مدت زمان خدمات (دقیقه)	
	L3	L3	L2	L1	L2	L2	L3	L1	L2	L1	L3	L2	L3	L1	L2	L1	L3	L1	L3	L1	L2	L1	L2	سطح سرویس ادواری	
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	۱ تسمه دینام	
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	۲ روغن موتور
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	۳ فیلتر روغن موتور
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	۴ سیستم خنک کاری موتور	
	هر چهار سال یا ۸۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا رسد) باید تعویض گردد.																				۵ مایع خنک کننده موتور				
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	C	۶ فیلتر هوا	
	X	C	X	C	X	C	X	C	X	C	X	C	X	C	X	C	X	C	X	C	X	C	C	۷ فیلتر هوای اتاق	
											X													۸ شمع موتور (Turbo)	
				C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		۹ عیب یابی سیستم های الکترونیکی	
	C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C	۱۰ مدار و اتصالات سیستم سوخت رسانی	
		C			C		C		C		C		C		C		C		C		C		C	۱۱ سیستم جمع آوری بخارات سوخت (کنیستر) (در صورت نصب)	
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	۱۲ وضعیت باتری / سطح الکترولیت باتری و وزن مخصوص آن / ترمینال های باتری	
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	۱۳ نشستی اتصالات سیستم ترمز و سطح روغن ترمز	
	X	C	C	C	C	X	C	C	C	C	X	C	C	C	C	C	X	C	C	C	C	C	C	۱۴ روغن ترمز (مراجعه به توضیحات ۴)	
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	۱۵ کنترل سیستم ترمز و تنظیمات ترمز دستی	
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	۱۶ لنت ها و دیسک های چرخ جلو	
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	۱۷ لنت ها و دیسک یا کاسه چرخ عقب	
	C	C	C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C	۱۸ کنترل سیستم فرمان برقی	
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	۱۹ عملکرد فرمان و اهرم بندی فرمان	
		X	C		C		X		C		C		X		C		C		X		C		C	۲۰ روغن گیربکس / CVT (نشستی / جهت تعویض) (مراجعه به توضیحات ۲)	
		X			X						X								X					۲۱ فیلتر کارتريج روغن گیربکس	
	X		C		C		C		C		X		C		C		C		C		C		C	۲۲ روغن کمک گیربکس (سطح / نشستی) (مراجعه به توضیحات ۳)	
	X		C		C		C		X		C		C		C		C		C		C		C	۲۳ روغن دیفرانسیل (سطح / نشستی) (مراجعه به توضیحات ۳)	

توضیحات	کیلومتر X ۱۰۰۰																							دوره نگهداری	
	159	152	145	138	131	124	117	110	103	96	89	82	75	68	61	54	47	40	33	26	19	12	5		ماه
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	کنترل سیستم تعلیق جلو و عقب، سیبکها و لقی محوری بلبرینگ چرخ	۲۴
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	آچارکشی و کنترل سیستم تعلیق	۲۵
	C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C	تنظیم زوایای چرخ ها (مراجعه به توضیحات ۱)	۲۶
	C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C	سیستم آگزوز و عایق های حرارتی	۲۷
	چک سالیانه																							شرایط بدنه (از نظر رنگ، خوردگی و سوراخ شدن)	۲۸
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	فشار باد تایرها و زاپاس	۲۹
	R		R		R		R		R		R		R		R		R		R		R		R	جابجا نمودن تایرها و بالانس چرخ ها (مراجعه به توضیحات ۱)	۳۰
	S		S		S		S		S		S		S		S		S		S		S		S	تنظیم ارتفاع چراغ های جلو	۳۱
	T		T		T		T		T		T		T		T		T		T		T		T	روغن کاری قفل و لولای درب ها	۳۲
		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		C		کمربند ایمنی ، قفل کمربند / مکانیزم جمع کننده	۳۳
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	لامپ چراغ ها و خطر عقب	۳۴
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	تیغه برف پاک کن و شیشه شور	۳۵
		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		شوینده سیستم سوخت رسانی	۳۶
<p>توضیحات</p> <p>توضیحات ۱: در قیمت گذاری پایه سرویس های ادواری، هزینه عملیات مربوطه براساس تایم استاندارد تعمیراتی مصوب به کارت تعمیراتی اضافه خواهد شد.</p> <p>توضیحات ۲: در شرایط سخت هر ۲۰۰۰۰ کیلومتر باید تعویض گردد.</p> <p>توضیحات ۳: در صورت استفاده مداوم در شرایط گل آلود و سخت هر ۳۰/۰۰۰ کیلومتر تعویض شود.</p> <p>توضیحات ۴: در صورت استفاده کم از خودرو و متوسط پیمایش پایین، بازه زمانی برای این آئتم هر دو سال یکبار می باشد.</p> <p>علائم جدول</p> <p>C = بازدید نمودن و تمیز کردن ، تعمیر کردن و تنظیم کردن یا در صورت لزوم تعویض نمودن</p> <p>S = تنظیم و سفت کردن</p> <p>X = تعویض کردن</p> <p>T = تمیز کردن</p> <p>R = جابجا کردن</p> <p>A = اضافه شود.</p> <p>تاریخ ویرایش: ۱۴۰۰/۰۱/۲۱</p>																									

اكسپرس سرويس نيسان

NISSAN EXPRESS SERVICE

مقدمه:

شرکت جهان نوین آریا نماینده رسمی نیسان در ایران بمنظور رفاه حال مشتریان و با هدف ارائه بهترین خدمات در کمترین زمان ممکن، نسبت به انجام خدمات امداد سیار بصورت شبانه روزی در کلیه معابر و محورهای درون شهری و برون شهری کشور اقدام نموده است .

در این راستا، شرکت جهان نوین آریا نسبت به عقد قرارداد همکاری مشترک با "کانون جهانگردی و اتومبیلرانی جمهوری اسلامی ایران" اقدام نموده و هر خودروی عرضه شده توسط شرکت جهان نوین آریا بمدت دو سال بصورت رایگان تحت پوشش خدمات امدادی رایگان کانون جهانگردی (دارای بیش از ۱۲۰۰ دستگاه خودرو امدادی در سراسر کشور) قرار گرفته

اکسپرس سرویس نیسان ، دو نوع خدمات را عرضه می نماید :

الف) خدمات امدادی

ب) سرویس در محل

الف) خدمات امدادی:

ارائه خدمات امدادی مطابق روش مقابل می باشد:



مرکز پاسخگویی شبانه روزی نیسان اکسپرس سرویس

۰۲۱-۴۲۹۸۳

در هنگام تحویل خودرو، یک کارت عضویت مطابق طرح ذیل به مشتریان گرامی تحویل می‌گردد. لازم به توضیح است که مطابق قرارداد همکاری مشترک با "کانون جهانگردی و اتومبیلرانی جمهوری اسلامی ایران" هر خودرو توزیعی شرکت بمدت ۲ سال تحت پوشش خدمات امدادی رایگان قرار دارد.

کارت عضویت خدمات رسانی سیار

با همکاری کانون جهانگردی و اتومبیلرانی ایران

شماره شاسی: ۰۲۱-۴۲۹۸۳

www.jna-nissan.ir

امداد خودروی نئسان ۸۹۰۹

NISSAN EXPRESS SERVICE

NISSAN

تعمیردر محل (در صورت امکان)

تماس مشتری

اعزام امدادگر

۰۲۱-۴۲۹۸۳

اعزام به تعمیرگاه (در صورت لزوم)

مدت اعتبار کارت: ۳ سال یا ۸۰ هزار کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد)

ردیف	نوع خدمات	شرح خدمات
۱	اعزام امدادگر متخصص	به صورت شبانه روزی در سراسر کشور
۲	رفع عیب در محل توقف خودرو	در صورت امکان
۳	حمل خودرو در شهر	با خودرو سوار تا اولین تعمیرگاه یا نمایندگی مجاز جهان نوین آریا
۴	حمل خودرو در جاده	با خودرو سوار تا اولین نمایندگی مجاز (شعاع ۱۰۰ کیلومتر)
۵	تعویض لاستیک پنچر با چرخ زاپاس	تعویض لاستیک پنچر با چرخ زاپاس
۶	سوخت رسانی	در صورت توقف خودرو به دلیل اتمام بنزین در سطح شهر و جاده ها، نسبت به اعزام امدادگر جهت تامین سوخت اقدام می‌گردد.
۷	اتصال باطری به باطری	شارژ باطری خودرو (در صورت سالم بودن باطری و امکان انجام)
۸	تعویض باطری	هزینه تامین باطری بر عهده مشتری است
۹	هزینه ایاب و ذهاب	اجرت خدمات ردیف های ۱ تا ۹ برای خودروهای عرضه شده بمدت دو سال رایگان و جهت خودروهای غیر عضو، طبق تعرفه شرکتی محاسبه و از مشتریان اخذ خواهد شد.

ب) سرویس در محل

در راستای تامین آسایش و صرفه جویی در وقت مشتریان، سرویس ویژه ای به نام "خدمات در محل" برای انجام خدمات سریع انجام می شود.

مشتری با تماس با مرکز پیام ۴۲۹۸۳-۰۲۱، قرار ملاقات خدمات سریع را در زمان دلخواه خود هماهنگ نموده و پرسنل مجرب شرکت جهت خدماتی چون سرویسهای ادواری، تعویض روغن موتور و فیلتر، لنت و ... به محل مورد نظر مشتری مراجعه می نماید.

هزینه خدمات و قطعات اینگونه خدمات دقیقاً مطابق قیمت های تعمیرگاههای شرکت بوده است و تنها هزینه ایاب ذهاب، مطابق تعرفه شرکتی اضافه می شود.



قانون حمايت از حقوق مصرف كنندگان خودرو

(مصوب مجلس شوراي اسلامي مورخ ۸۶/۴/۳ به شماره ۵۲۶/۴۹۵۲۵)

ماده ۱

اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کاربرده می‌شود:

۱. خودرو: هر نوع وسیله نقلیه موتوری تولید داخل یا خارج برای استفاده در معابر عمومی برای حمل سرنشین و بار تا ظرفیت مجاز.
۲. عرضه‌کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش مبادرت به فروش خودروهای نو تولیدی و وارداتی خود می‌کند.
۳. واسطه فروش: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده نسبت به فروش خودرو اقدام می‌کند.
۴. نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده عهده‌دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.
۵. مصرف‌کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد.
۶. بهای خودرو: مبلغی است که در قرارداد واگذاری و یا در برگه فروش توسط عرضه‌کننده قید شده است.

ماده ۲*

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

تبصره ۱- دوره تضمین نمی‌تواند کمتر از یک سال از زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده یا کارکردی برابر با سی هزار کیلومتر (هر کدام زودتر به پایان برسد) باشد.

تبصره ۲- دوره تعهد یا دوره تامین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ۱۰ سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف‌کننده می‌باشد.

ماده ۳*

عرضه‌کننده در طول مدت ضمانت مکلف به رفع هر نوع نقص یا عیب (ناشی از طراحی، مونتاژ، تولید یا حمل) است که در خودرو وجود داشته یا در نتیجه استفاده معمول از خودرو بروز نموده و با مفاد ضمانتنامه و مشخصات اعلام به مصرف‌کننده مغایر بوده یا مانع استفاده مطلوب از خودرو یا نافی ایمنی آن باشد یا موجب کاهش ارزش معاملاتی خودرو شود. هزینه رفع نقص یا عیب خودرو در طول مدت ضمانت و جبران کلیه خسارات وارده به مصرف‌کننده و اشخاص ثالث، اعم از خسارات مالی و جانی و هزینه‌های درمان ناشی از نقص یا عیب (که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد) هزینه‌های حمل خودرو به تعمیرگاه، تامین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از ۴۸ ساعت باشد) برعهده عرضه‌کننده می‌باشد.

تبصره ۱*- تعهدات عرضه‌کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفاء می‌شود. عرضه‌کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا نمایندگی‌های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تامین آموزش‌های لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمی‌تواند مصرف‌کننده را به مراجعه به نمایندگی معینی اجبار نماید.

تبصره ۲*- در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیات حل اختلاف مربوطه، متشکل از نمایندگی‌های عرضه‌کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس 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 یا جانی اشخاص گردد و با یک تعمیر برطرف نشده باشد یا خودرو بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند، عرضه‌کننده مکلف است حسب درخواست مصرف‌کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق، بهای آن را به مصرف‌کننده مسترد دارد.

تبصره ۱- در صورت بروز اختلاف بین طرفین، حل و فصل آن از طریق هیات حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳۳) این قانون می‌باشد.

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

ماده ۵*

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

تبصره* - استفاده از قطعات غیر استاندارد یا تایید نشده توسط عرضه‌کننده و نمایندگی‌های مجاز تعمیر ممنوع می‌باشد.

ماده ۶*

چنانچه انجام تعهدات عرضه‌کننده به دلیل حوادث غیر مترقبه (غیر قابل پیش‌بینی و غیر قابل رفع) ناممکن باشد، این تعهدات به حالت تعلیق درمی‌آید. مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می‌شود.

ماده ۷*

هر نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم بین عرضه‌کننده، واسطه فروش یا مصرف‌کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه‌کننده بر طبق این قانون و یا ضمانتنامه صادر بر عهده دارد، ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف‌کننده باطل و بلاثر می‌باشد. تبصره* - انعقاد هر نوع قراردادی که حقوق و تکالیف طرفین قرارداد و مشمولین این قانون در آن رعایت نشود به استناد ماده ۱۰ قانون مدنی و مورد مشابه غیر قانونی و از درجه اعتبار ساقط است.

ماده ۸*

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

ماده ۹

عرضه‌کننده مکلف است تعهدات موضوع این قانون را به صورت کتبی در اوراق ضمانتنامه قید نموده و در زمان تحویل خودرو، به نحو مقتضی موضوع این قانون را به طور صریح و روشن به مصرف‌کننده اعلام نماید.

ماده ۱۰

آئین‌نامه اجرائی این قانون (به‌ویژه در مورد ملاک‌های ایجاد نمایندگی مجاز تعمیر در سطح کشور به ازاء تعداد خودروها عرضه شده) ظرف سه ماه از تاریخ تصویب توسط وزارت صنایع و معادن تهیه شده و به تصویب هیات وزیران می‌رسد.

ماده ۱۱

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

آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

(بر اساس تصویب نامه هیئت وزیران مورخ ۱۳۹۵/۰۱/۲۸ به شماره ۷۴۱۵/ت ۵۱۶۸۱ هـ)

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، میدل باس، 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 به کار 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 به طور 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 به عنوان بخشی از مجموعه عرضه‌کننده یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت عرضه‌کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

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

چ - شیوه ارائه خدمات پس از فروش خودرو: براساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) در خصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آن و همچنین رده‌بندی و پایش عملکرد آنها می‌باشد.

ح - دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو: دستورالعملی که به منظور 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 به صورت رایگان به عهده عرضه‌کننده می‌باشد.

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

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

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

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

ژ - استفاده مطلوب از خودرو: استفاده از هر خودرو مطابق مشخصات اعلام شده از سوی عرضه‌کننده به‌ویژه در مورد تعداد سرنشین و مقدار بار.

س- کتابچه راهنمای مصرف‌کننده: کتابچه‌ای است حداقل به زبان فارسی، که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه‌کننده به مصرف‌کننده تسلیم شود. این کتابچه باید حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو، عناوین متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آپار چرخ، کف‌پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون‌شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره‌ای، نام و نشانی نمایندگی‌های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی آن باشد.

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

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

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

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

ق- قطعه و ماده مصرفی: قطعات و موادی مانند روغن‌ها (نظیر روغن موتور و گیربکس)، مایعات (نظیر مایع ضدیخ و مایع شیشه شوی)، فیلترها (نظیر فیلتر بنزین، هوا و روغن) و سایر قطعات و موادی که فهرست کامل آن توسط وزارت تهیه و ابلاغ خواهد شد.

ک- استانداردها و مقررات ابلاغی: کلیه معیارها و مشخصات ناظر بر تولید، ایمنی، کیفیت، آلاینده‌گی زیست‌محیطی، 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- عرضه کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش های مختلف فروش و فرآیند 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:

سفرashi تعداد محدود	مشارکت در تولید	پیش فروش		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	قیمت
داخلی سه ماه وارداتی چهار ماه	سه سال	دوازده ماه	نه ماه	سی روز	حداکثر تاریخ تحويل
-	حداقل سود سپرده سه ساله نظام پزشکی	حداقل سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده برابر مقررات نظام بانکی در مدت قرارداد	-	حداقل سود مشارکت
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	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداقل سود انصراف (درصد)
سه درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	دو و نیم درصد ماهانه	جبران تأخیر در تحويل
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 روشها، اطمینان از تامین CKD/CBU و شماره گذاری توسط عرضه کننده الزامی است.
- در کلیه روشها، امکان پرداخت وجه ثمن خودرو به صورت اقساطی میسر می باشد.
- در صورت استفاده از تسهیلات بانک ها، مؤسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ، رعایت قوانین مرتبط با آن و حصول اطمینان عرضه کننده از تأمین و پرداخت تسهیلات توسط بانکها، مؤسسات 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 نقدی محصول مورد نظر در هنگام عقد قرارداد می‌باشد.

تبصره ۲- سود انصراف و خسارت تأخیر مندرج در بخش ضوابط فروش، به صورت روزشمار 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، چنان چه 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 و جوه 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 را به موعود دیگری که نحوه تعیین آن در قرارداد مشخص شده، موکول نماید.

تبصره ۳- در صورت اعلام انصراف مصرف‌کننده یک ماه پس از عقد قرارداد، سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده (۴) این آیین‌نامه محاسبه و پرداخت می‌شود.

عرضه‌کننده موظف است سود انصراف و مبلغ پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف‌کننده پرداخت نماید. انصراف مصرف‌کننده قبل از یک ماه از زمان عقد قرارداد مشمول سود انصراف نمی‌شود.

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

ماده ۸- عرضه‌کننده موظف است هرگونه تغییر در شرایط عرضه را نسبت به شرایط مندرج در قرارداد به استثنای الزامات قانونی، رضایت کتبی مصرف‌کننده در الحاقیه قرارداد منعقد، قبل از ارسال دعوت‌نامه تکمیل وجه، قید و به تأیید و امضای طرفین برساند.

تبصره - در صورت بروز مشکل در فرآیند رعایت استانداردهای مصوب و تأخیر در تحویل خودرو، مسئولیت جبران خسارات وارده و کسب رضایت مصرف‌کننده بر عهده عرضه‌کننده است.

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

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

تبصره ۲- در صورتی که مصرف‌کننده در دوره تضمین به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل عیوب خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده 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 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 چارچوب دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید:
الف- فرآیند فروش.

ب - فرآیند 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 تریخیص خودرو به نمایندگی مجاز.

چ- راهنمای تعمیراتی بخش‌های مختلف خودرو.

ح - نظام تأمین و توزیع به موقع کلیه قطعات مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز آنها.

خ - نظام تشویق، تنبیه و اعطا و لغو 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 به ویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی خودرو.

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

س- نظام ارائه خدمات سیار و 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، میدل باس، 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 می باشد.

تبصره ۱- عرضه‌کننده می‌تواند براساس سیاست تجاری خود و به منظور افزایش رضایت‌مندی مصرف‌کننده، نسبت به افزایش دوره تضمین یا تعهد اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور 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 مونتاژی 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 به علت عیب فنی خودرو نباشد، مشمول ضمانت نمی‌گردد.

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

تبصره ۱- فهرست قطعاتی که به عنوان 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 به منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف‌کننده به نمایندگی‌های مجاز در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید. در صورتی که مصرف‌کننده تأکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد عرضه‌کننده باید در اولین زمان ممکن، نسبت به اجرای این درخواست، اقدام نماید.

ماده ۱۷- عرضه‌کننده موظف است چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد و بیش از دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات تأیید شده به طول انجامد، به تأمین خودرو مشابه جایگزین در طول مدت تعمیرات و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت حق توقف خودرو به شرح مفاد این 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 نظر گرفتن فرآیندهای داخلی سازنده و واردکننده و نیز واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز آن، آغاز و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم، آمادگی تحویل خودرو به 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 صورتی که 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 به شرح زیر است:

الف- خودروی سواری: از زمان تحویل خودرو به نمایندگی مجاز به ازای هر روز توقف مازاد، به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰,۰۱۵) بهای خودرو به عنوان 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 به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

پ- خودروی سنگین (مینی‌بوس، میدل باس، 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 به عنوان 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 به عنوان 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 صورتی که توقف خودروی سنگین بیش از یک ماه به طول انجامد، با موافقت کتبی مصرف‌کننده برای هر روز توقف خودرو مازاد بر یک ماه، عرضه‌کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم (۰,۰۰۰۲) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.

ماده ۱۹- عرضه‌کننده موظف است 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 به دلیل وجود عیب قطعات ایمنی قادر به تردد نیستند، اقدام نماید.

تبصره- عرضه‌کننده موظف است در دوره تضمین، هزینه‌های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیرقابل تعمیر به نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز را به استثنای موارد تصادفی که ناشی از عیوب سایر قطعات و مجموعه‌های خودرو نباشد، تقبل نماید.

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

ماده ۲۲- عرضه‌کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده (۲) این آیین‌نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحه‌گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه‌کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ نماید. 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 به علت 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 جایگزین 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 رایانه ای 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 هیات حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون مراجعه کند. هیئت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند. منط رأی، نظر اکثریت اعضای هیئت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

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

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

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

تبصره ۵- سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه مکلف است دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان خودرو را به سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان‌ها اعلام 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 ۱ - 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، به عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می‌باشد.

تبصره ۲ - عرضه‌کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی‌های مجاز فعال و تعلیق شده خود را به همراه سایر مشخصات و همچنین مشخصات مشتریان مراجعه‌کننده به شبکه خدمات پس از فروش شامل نام مشتری، شماره تماس، نوع خودرو، تاریخ پذیرش و نام نمایندگی مراجعه شده را بصورت 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 ۱۳۸۹/۰۲/۲۹ لغو می‌شود. اسحاق جهانگیری، معاون اول رییس جمهور، این مصوبه را برای اجرا به وزارت صنعت، معدن و تجارت و سازمان ملی استاندارد ایران ابلاغ کرد.

فهرست متعلقات و تجهیزات همراه خودرو

(تحویلی به مشتری)

مالک گرامی

لیست زیر، فهرست متعلقات و تجهیزات همراه خودرو نیسان جوک است که در هنگام تحویل خودرو، تقدیم می‌شود.

توجه ۱: برای مشاهده لیست به روزرسانی شده تجهیزات این خودرو می‌توانید به سایت اینترنتی شرکت جهان‌نوین آریا به آدرس www.jna-nissan.ir مراجعه فرمایید.

توجه ۲: در صورت عدم تحویل هر یک از متعلقات و تجهیزات مذکور، با واحد ارتباط با مشتریان به شماره ۴۲۹۸۳-۰۲۱ تماس حاصل فرمایید.

شرح اقلام	جوک پلاتینیوم و اسپورت	جوک اسکای پک
دفترچه راهنمای خودرو	✓	✓
دفترچه خدمات و گارانتی خودرو	✓	✓
سوئیچ یدکی (کلید داخل ریموت)	✓	-
ریموت کنترل یدکی	✓	✓
کف پوش	✓	✓
چرخ زاپاس	✓	✓
جک و اهرم واسط	✓	✓
آچار چرخ	✓	✓
قلاب بکسل بند و پولکی سپر	✓	✓
مثلث احتیاط	✓	✓
قاب پلاک	✓	✓
رادیو پخش فابریک	✓	(سیستم تصویری و نویگیشن بجای آن نصب شده است)
آنتن	✓	✓

ثبت سوابق سرویس های دوره ای

شماره شناسی:

جهت آگاهی از سرویس های دوره ای و زمان تعویض روغن و فیلتر، بخش "سرویس های دوره ای" این دفترچه را مطالعه فرمایید.
(ثبت سوابق در جداول ذیل صرفاً جهت اطلاع مشتریان محترم می باشد)

۱. سرویس ۱۲۰۰۰ کیلومتر
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

سرویس ۵۰۰۰ کیلومتر
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

سرویس قبل از تحویل (PDS)
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

۴. سرویس ۳۳۰۰۰ کیلومتر
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

۳. سرویس ۲۶۰۰۰ کیلومتر
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

۲. سرویس ۱۹۰۰۰ کیلومتر
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

شماره شاسی:

جهت آگاهی از سرویس های دوره ای و زمان تعویض روغن و فیلتر، بخش "سرویس های دوره ای" این دفترچه را مطالعه فرمایید.
(ثبت سوابق در جداول ذیل صرفاً جهت اطلاع مشتریان محترم می باشد)

۷. سرویس ۵۴۰۰۰ کیلومتر
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

۶. سرویس ۴۷۰۰۰ کیلومتر
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

۵. سرویس ۴۰۰۰۰ کیلومتر
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

۱۰. سرویس ۷۵۰۰۰ کیلومتر
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

۹. سرویس ۶۸۰۰۰ کیلومتر
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

۸. سرویس ۶۱۰۰۰ کیلومتر
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

شماره شاسی:

جهت آگاهی از سرویس های دوره ای و زمان تعویض روغن و فیلتر، بخش "سرویس های دوره ای" این دفترچه را مطالعه فرمایید.
(ثبت سوابق در جداول ذیل صرفاً جهت اطلاع مشتریان محترم می باشد)

۱۳. سرویس ۹۶۰۰۰ کیلومتر
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

۱۲. سرویس ۸۹۰۰۰ کیلومتر
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

۱۱. سرویس ۸۲۰۰۰ کیلومتر
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

۱۶. سرویس ۱۱۷۰۰۰ کیلومتر
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

۱۵. سرویس ۱۱۰۰۰۰ کیلومتر
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

۱۴. سرویس ۱۰۳۰۰۰ کیلومتر
تاریخ مراجعه:
کیلومتر خودرو:
امضا و مهر نمایندگی
نام مسئول:

