



2024 Sylphy

Warranty Manual And Maintenance

نیسان سیلفی | دفترچه گارانتی و سرویس دوره ای

دفترچه خدمات گارانتی و سرویسهای دوره ای

NISSAN Sylphy

شرکت جهان نوین آریا
نگارش 1 - زمستان 1403



فهرست عناوین

لیست نمایندگی‌های مجاز و شعب	
شرایط و ضوابط گارانتی	
سرویس‌های دوره ایی	
قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو	
آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو	
ثبت سوابق سرویس‌های دوره ایی	

لیست نمایندگی های شرکت جهان نوین آریا (نماینده رسمی نیسان در ایران)

* تاریخ بازنگری 1403/12/15

* لیست نمایندگی ها براساس حروف الفبای نام استان مرتب شده است.

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

* لطفا برای مشاهده آخرین لیست نمایندگی های مجاز شرکت به آدرس WWW.JNA-NISSAN.IR مراجعه کنید.



نوصیحات	تلفن	کد تلفن شهر	نشانی خدمات پس از فروش	نام و نام خانوادگی	نوع فعالیت	کد	شهر	استان	ردیف
	۰۲۳۳۳۲۱۱۴۱	۴۱	تبریز، دروازه تهران، کوی محلاتی (نبش بانک سپه شعبه استاد شهریار)	احسان دسترنج آزادی	پس از فروش خدمات	۱۱۲۱	تبریز	آذربایجان شرقی	۱
	۳۳۳۱۲۷۳۹	۴۱	تبریز، بالاتر از میدان استاد شهریار (هتل مرمر سابق)، روبروی پارک حیدرینا، پلاک ۱۱۰	بهروز آسا	پس از فروش خدمات	۱۱۲۲	تبریز	آذربایجان شرقی	۲
	۳۳۸۲۱۵۵۱	۴۵	اردبیل، خیابان جام جم، جنب بانک سپه، پلاک ۲۷۴	احد رنجبر	خدمات پس از فروش	۱۱۴۱	اردبیل	اردبیل	۳
	۳۶۲۸۶۰۰۰	۳۱	اصفهان - حکیم نظامی - مابین پل فلزی و چهار راه حکیم نظامی - پلاک ۱۶۰	محمدرضا حاجی نبلی	خدمات پس از فروش	۱۱۵۱	اصفهان	اصفهان	۴
	۳۴۲۰۶	۱۳	رشت، خیابان شهدا، نرسیده به سه راه پاستوریزه، پلاک ۹۷۶	حسام مهر بخش	خدمات پس از فروش		رشت	گیلان	۵
	۴۴۹۸۳	۲۱	تهران، خیابان شریعتی، پایین تر از خیابان بهار شبراز، پلاک ۳۵۳، شرکت جهان نوین آریا	مرکزی	خدمات پس از فروش	۱۱۱۴	تهران	تهران	۶
	۳۴۵۵۴۵۸۴	۲۶	تهران، خیابان بهشتی - بعد از پل میانجاده - به سمت چهل و پنج متری گلشهر	هادی علمداری	خدمات پس از فروش	۱۱۶۲	کرج	البرز	۷

توضیحات	تلفن	کد تلفن شهر	نشانی خدمات پس از فروش	نام و نام خانوادگی	نوع فعالیت	کد	شهر	استان	ردیف
	۳۸۸۸۹- ۳۸۲۲۰۱۰۰	۷۱	شیراز - بلوار امیر کبیر (جاده بوشهر) - بعد از پلیس راه قدیم - ابتدای کوچه ۴۹	احمد قاسم پور	خدمات پس ازفروش	۱۲۹۱	شیراز	فارس	۸
	۳۸۲۴۶۶۶۴	۳۵	یزد، میدان ابوزر، اول بلوارشهید دشتی، انتهای کوچه هفتم	حسین ایزدی میدانی	خدمات پس ازفروش	۱۴۷۱	یزد	یزد	۹
	۳۳۴۳۳۱۱۱	۵۱	مشهد ، خیابان گازآذرها، بین کوشش ۲۴و۲۲ نمایندگی ورزنده	محمدرضا ورزنده	خدمات پس ازفروش	۱۲۳۱	مشهد	خراسان رضوی	۱۰
	۳۳۳۰۰۰۰۰۱	۲۳	سمنان ،میدان قوس ،ابتدای بلوار ۱۵ خرداد	رضا خسروانی	خدمات پس ازفروش	۱۲۷۱	سمنان	سمنان	۱۱
	۳۵۱۸	۱۱	بابل، کمربندی امیر کلا، جنب پمپ بنزین	علی اصغر بزرگ روشن	خدمات پس ازفروش	۱۴۲۱	بابل	مازندران	۱۲
	۳۲۱۷۸۰۱۰	۱۷	گرگان، کیلومتر ۱ جاده گرگان گنبد	احمد جلالی	خدمات پس ازفروش	۱۳۸۱	گرگان	گلستان	۱۳

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 تولید کننده محصول برطرف خواهد شد

گارانتی خودرو

۱- خودروی ارائه شده توسط شرکت جهان نوین آریا، از تاریخ تحویل به مشتری برای یک دوره 36 ماهه و کارکرد 80000 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 جهان نوین آریا) و دستمزد مربوطه است.

۳- هرگونه خدمات گارانتی باید توسط نمایندگی های مجاز شرکت جهان نوین آریا صورت پذیرد.

۴- داغی قطعات تعویض شده گارانتی، متعلق به شرکت جهان نوین آریا است.

تبصره ۱:

ضمانت رنگ برای خودروهای سبک 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

تبصره ۱:

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

نام قطعات و مواد مصرفی
روغن‌ها نظیر روغن موتور، گیربکس، ترمز و هیدرولیک
مایعات نظیر مایع ضد یخ، مایع شیشه شوی
فیلترها نظیر فیلتر بنزین، فیلتر هوا، فیلترکابین و فیلتر روغن

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 که عمر کارکرد آنها کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو می‌باشد، به شرح جدول ذیل خواهد بود:

نام قطعات		زمان تضمین کارکرد	
صفحه کلاچ		نصف دوره ضمانت 18 ماه و یا 30 هزار کیلومتر)	
لنت ترمز	شمع موتور	لامپ ها	تسمه ها
10 هزار کیلومتر از زمان تحویل خودرو			
تیغه برف پاک کن			
کربن کنیستر		کاتالیست کانورتور	
18 ماه یا 30 هزار کیلومتر			
حسگر دوم اکسیژن			
ضمانت خودروهای برقی و هیبرید حداقل ۵ سال ۱۶۰۰۰۰ کیلومتر			

نام قطعات	زمان تضمین کارکرد
لاستیک	معادل ضمانت خودرو، 3 سال و یا 80 هزار کیلومتر
سیستم پخش صوت	2 سال و یا 40 هزار کیلومتر

تبصره ۲:

با توجه به استاندارد جابجایی لاستیک‌ها هر ۲۰ هزار کیلومتر میبایست به نمایندگی‌های مجاز جهان نوین آریا مراجعه داشته باشد .

تبصره ۳:

۱- عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفاً مشمول دوره تضمین نبوده و براساس استانداردهای ابلاغی شامل دوران تعهد نیز می‌باشد.

۲- عوامل آسیب زنده 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 می شود:

۱- در صورتی که بر اثر تصادف یا حوادث، اتومبیل دچار عیب و نقص شود.

۲- دستکاری سیستم کیلومتر شمار (سیم کیلومتر یا صفحه کیلومتر شمار) به طوری که تشخیص مسافت طی شده ممکن نباشد.

توجه: چنانچه به هر دلیل، کیلومتر شمار خودروی شما کار نکند در اسرع وقت به نزدیک ترین نمایندگی مجاز شرکت مراجعه بایستی **مراجعه** کند

۳- در صورتیکه سرویس‌های ادواری اعلامی (مندرج در بخش سرویس های دوره ای این دفترچه) در موعد مقرر و در نمایندگی‌های مجاز شرکت

جهان نوین آریا صورت نگرفته باشد

۴- هر گونه تعمیرات فنی در خارج از شبکه تعمیرگاهی مجاز شرکت جهان نوین آریا انجام پذیرفته باشد.

۵- اعمال هر گونه تغییرات در خودرو (نظیر تقویت موتور) حذف قطعات و جایگزین کردن قطعات دیگر (همچون استفاده از تجهیزات غیر



استاندارد مثل رینگ و تایر غیر استاندارد، تغییر در فربندی خودرو).

۶- در صورتی که لوازم جانبی و یا آپشنها که با برق خودرو در ارتباط هستند در خارج از شبکه نمایندگیهای مجاز شرکت جهان نوین آریا نصب شده باشند مانند دزدگیر

۷- عیوب ناشی از استفاده نامناسب از خودرو: غفلت یا خطای راننده (همچون عبور با خودرو از میان آب که منجر به آسیب به موتور گردد) - استفاده غیر معمول نظیر استفاده در مسابقات رانندگی

توجه : جدول سرویسهای ادواری، به شرح زیر است

کارکرد خودرو	تعداد ماه یا کیلومتر (هر کدام که موعد آن زودتر برسد)																	
	کیلومتر * 1000																	
	124	117	110	103	96	89	82	75	68	61	54	47	40	33	26	19	12	5
	108	102	96	90	84	78	72	66	60	54	48	42	36	30	24	18	12	6
ماه																		

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 نمایندگیهای جهان نوین آریا مراجعه نماید.

تنبیه: 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 نمایندگیهای مجاز به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) و قطعات اصلی 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 48 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 غیر قابل 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 10 سال از زمان تحویل خودرو به مصرف کننده است.

سرویس‌های دوره‌ای

سرویس‌های دوره‌ای

۱) سرویس دوره ایی پیش بینی شده در این دفترچه با توجه به توصیه‌های کارخانه سازنده این خودرو بوده است و انجام به موقع آنها شمار را در نگهداری خودرو در وضعیت مطلوب یاری و شرایط رانندگی اطمینان بخشی را فراهم می‌سازد هنگام انجام این سرویس ها، سیستم‌ها و قسمت‌های پیش بینی 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 می‌آورند، 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 خودرو خود، با مراجعه به یکی از نمایندگی‌های مجاز اقدام کنید.

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

۳) جدول سرویس‌های ادواری به شرح زیر است:

علائم جدول

I : بازدید : بازدید نمودن و تمیز کردن، تنظیم کردن

R : تعویض کردن

T : سفت کردن

C : تمیز کردن



تعداد ماه یا کیلومتر * (هر کدام که موعد آن زودتر فرا برسد)																دوره نگهداری	
ماه																	
۱۰۰۰× کیلومتر																	
۹۶	۹۰	۸۴	۷۸	۷۲	۶۶	۶۰	۵۴	۴۸	۴۲	۳۶	۳۰	۲۴	۱۸	۱۲	۶		
۱۱۰	۱۰۳	۹۶	۸۹	۸۲	۷۵	۶۸	۶۱	۵۴	۴۷	۴۰	۳۳	۲۶	۱۹	۱۲	۵		
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	تسمه دینام	
R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	روغن موتور	
R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	فیلتر روغن موتور	
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	سیستم خنک کاری موتور	
هر چهار سال یا ۸۰/۰۰۰ کیلومتر(هر کدام زودتر فرا برسد)																مایع خنک کننده موتور	
R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	I	فیلتر هوا
I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	I	I	فیلتر تهویه اتاق
						R				I							شمع موتور
	I		I		I		I		I		I		I		I		عیب یابی سیستم‌های الکترونیکی



تعداد ماه یا کیلومتر * (هر کدام که موعد آن زودتر فرا برسد)																دوره نگهداری
ماه																
۱۰۰۰× کیلومتر																
۹۶	۹۰	۸۴	۷۸	۷۲	۶۶	۶۰	۵۴	۴۸	۴۲	۳۶	۳۰	۲۴	۱۸	۱۲	۶	
۱۱۰	۱۰۳	۹۶	۸۹	۸۲	۷۵	۶۸	۶۱	۵۴	۴۷	۴۰	۳۳	۲۶	۱۹	۱۲	۵	
	I		I		I		I		I		I		I		I	مدار و اتصالات سیستم سوخت رسانی
	I			I			I			I			I		I	کنیستر(جمع آوری بخارات بنزین)
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I		وضعیت باطری و ترمینال‌های آن
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	لوله، شیلنگ‌ها و اتصالات ترمز
تعویض هر ۴۰/۰۰۰ کیلومتر یا دو سال یکبار (در صورت استفاده خوردو در شرایط سخت زودتر تعویض گردد)																روغن ترمز
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	ترمز دستی
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	بوستر ترمز و شیلنگ‌های آن

تعداد ماه یا کیلومتر * (هر کدام که موعد آن زودتر فرا برسد)																دوره نگهداری
ماه	۶	۱۲	۱۸	۲۴	۳۰	۳۶	۴۲	۴۸	۵۴	۶۰	۶۶	۷۲	۷۸	۸۴	۹۰	
۱۰۰۰× کیلومتر	۵	۱۲	۱۹	۲۶	۳۳	۴۰	۴۷	۵۴	۶۱	۶۸	۷۵	۸۲	۸۹	۹۶	۱۰۳	۱۱۰
لنت‌ها و دیسک‌های چرخ جلو	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
لنت‌ها و دیسک یا کاسه‌های چرخ عقب	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
روغن گیربکس اتوماتیک	I	I	I	I	R	I	I	I	I	R	I	I	I	R	I	I
سیستم اگزوز و عایق‌های حرارتی	I			I			I						I			I
تنظیم زاویه چرخ‌ها	I			I			I						I			I
پلوس‌ها و گردگیرهای پلوس	I			I			I						I			I
جایه جا نمودن تایرها	در صورت استفاده در شرایط جاده ایی سخت هر ۱۰/۰۰۰ کیلومتر و در شرایط عادی هر ۲۰/۰۰۰ کیلومتر															
پیچ و مهره‌های روی شاسی و بدنه			T				T			T			T			



تعداد ماه یا کیلومتر * (هر کدام که موعد آن زودتر فرا برسد)																دوره نگهداری
ماه	۶	۱۲	۱۸	۲۴	۳۰	۳۶	۴۲	۴۸	۵۴	۶۰	۶۶	۷۲	۷۸	۸۴	۹۰	
۱۰۰۰× کیلومتر	۵	۱۲	۱۹	۲۶	۳۳	۴۰	۴۷	۵۴	۶۱	۶۸	۷۵	۸۲	۸۹	۹۶	۱۰۳	۱۱۰
فشار باد تایرها و زاپاس	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
سیستم برگشت بخار روغن PCV			I		I		I		I		I		I		I	
تنظیم ارتفاع چراغ‌های جلو	I		I		I		I		I		I		I		I	
تیغه برف پاکن و شیشه شور	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
سرویس روانکاری قفل، لولای درب ها	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
عملکرد فرمان و اهرم بندی فرمان				I			I			I			I			I

* این بدان معنا است که خودرو بایستی به ازای کارکرد و پیمایش هر ۷/۰۰۰ کیلومتر یا هر ۶ ماهه (هر کدام زودتر فرا برسد) جهت انجام سرویس‌های دوره ایی به شبکه نمایندگان جهان نوین آریا مراجعه نماید.

تبصره: سرویس اولیه در کارکرد ۵/۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه (هر کدام زودتر فرا رسد) بایستی صورت پذیرد.



قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

مصوب مجلس شورای اسلامی مورخ ۸۶/۴/۳ به شماره ۵۲۶/۴۹۵۲۵



*ماده ۱

۱. خودرو: هر نوع وسیله نقلیه موتوری تولید داخل یا خارج برای استفاده در معابر عمومی برای حمل سرنشین و بار تا ظرفیت مجاز.
۲. عرضه کننده: 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 عرضه کننده نسبت به فروش خودرو اقدام می‌کند.
۴. نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده عهده دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.
۵. مصرف کننده: 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 عرضه کننده قید شده است.

*ماده ۲

عرضه کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت خودرو و مطابقت آن با ضمانت ارائه شده به مصرف کننده می باشد.

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

*ماده ۳

عرضه کننده 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 مصرف کننده مغایر بوده یا مانع استفاده مطلوب از خودرو یا نافی ایمنی آن باشد یا موجب کاهش ارزش معاملاتی خودرو شود. هزینه رفع نقص یا عیب خودرو در طول مدت ضمانت و جبران کلیه خسارات



وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث، اعم از خسارات مالی و جانی و هزینه های درمان ناشی از نقص یا عیب(که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد) هزینه های حمل خودرو به تعمیرگاه، تامین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از ۴۸ ساعت باشد) بر عهده ی عرضه کننده می باشد.

تبصره ۱- تعهدات عرضه کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفاء می شود. عرضه کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا نمایندگی های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تامین آموزش های لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمیتواند مصرف کننده را به مراجعه به نمایندگی معینی اجبار نماید .

تبصره ۲- در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیات حل اختلاف مربوطه، متشکل از نمایندگی های عرضه کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رای الزم 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، عرضه کننده مکلف است حسب درخواست مصرف کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق، بهای آن را به مصرف کننده مسترد دارد.

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

تبصره ۲- عرضه کننده 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 اعالم 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 عیبه‌ها 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 نمایند.

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 بلااثر 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**

عرضه کننده 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 مصرف کننده اعلام نماید.

***ماده ۱۰**

آئین نامه اجرائی این قانون (به ویژه در مورد مالک های 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 مصرف کنندگان و اعالم 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 ۹۵/۱/۲۸ به شماره ۷۴۱۵/ت ۵۱۶۸۱ ه



آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

ماده ۱: ضوابط مندرج در این آیین نامه شامل تمام عرضه کنندگان، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری، مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، ون، وانت، کامیونت، کامیون، کشنده، تریلر و انواع موتورسیکلت ساخت داخل کشور یا خارج می‌باشد.

ماده ۲: در این آیین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

الف) قانون: قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو - مصوب ۱۳۸۶

ب) وزارت: وزارت صنعت، معدن و تجارت.

پ) عرضه کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، مبادرت به فروش خودروهای نو ساخت داخل کشور یا وارداتی خود 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 عرضه کننده، صرفاً یا توأماً عهده دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق نمایندگی‌های مجاز می‌باشند. واسطه مذکور می‌تواند به عنوان بخشی از مجموعه عرضه کننده یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت عرضه کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده عهده دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.

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 عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آن و همچنین رده بندی 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 عرضه کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی‌های آن و همچنین رده بندی 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 (۲۱) و (۱۳) این آیین نامه و انجام آن به صورت رایگان به عهده عرضه کننده 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 آیین نامه و در قبال دریافت اجرت "برابر با نرخ مصوب موضوع بند (ط) ماده (۲) این آیین نامه" از سوی عرضه کننده برای مصرف کننده انجام می‌شود.

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

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: کتابچه‌ای 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، کفیوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین باز دیده‌های دوره‌ای، نام و نشانی نمایندگی‌های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین نامه 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 عرضه کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگیهای مجاز و ارائه گزارشهای ادواری یا موردی به وزارت و عرضه کننده انتخاب میشود.

ط) نرخ خدمات و قطعات: نظر به صنفی بودن فعالیتهای 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 ابالغ صورت حساب رسمی به مصرف کننده، 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 روغنهای (نظیر روغن موتور و گیربکس)، مایعات (نظیر مایع ضد یخ و مایع شیشه شوی)، فیلترها (نظیر فیلتر بنزین، هوا و روغن) و سایر قطعات و موادی که فهرست کامل آن توسط وزارت تهیه و ابلاغ خواهد شد.

ک) استانداردها و مقررات ابلاغی: کلیه معیارها و مشخصات ناظر بر تولید، ایمنی، کیفیت، آلایندهی زیست محیطی، فروش و خدمات پس از فروش خودرو که از سوی وزارت، سازمان ملی استاندارد ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و وزارت نفت ابلاغ و رعایت آنها از سوی عرضه کننده الزامی است.

تبصره: استانداردهای فنی شرکتهای عرضه کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق، جزو استانداردهای ابلاغی محسوب خواهد شد.



ماده ۳: عرضه کننده موظف است در سامانه اطلاع رسانی خود، نسبت به فروش اینترنتی محصولات با قید مشخصات خودرو و شرایط فروش از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ، تجهیزات درخواستی، قیمت خودرو، سود مشارکت، زمان تحویل و سایر موارد مرتبط اقدام نماید.

تبصره- عرضه کننده موظف است حداقل دو روزکاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را اطلاع رسانی عمومی نماید.

ماده ۴: عرضه کننده موظف است قیمتی نهایی محصولات خود به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش های مختلف فروش و 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:

سفارشی تعداد محدود	مشارکت در تولید	پیش فروش		تحویل فوری	
		عادی	قطعی		
قیمت توافقی زمان عقد قرارداد	قیمت زمان تحویل مندرج در قرارداد	قیمت زمان تحویل مندرج در قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت
داخلی سه ماه وارداتی چهار	سه سال	دوازده ماه	نه ماه	سی روز	حداکثر تاریخ تحویل
-	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	حداقل سود انصراف (درصد)

سفارشی تعداد محدود	مشارکت در تولید	پیش فروش		تحويل فوری	
		عادی	قطعی		
				نظام بانکی	
سه درصد ماهانه ما	سود مشارکت بعلاوه یک درصد	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک	دو و نیم درصد ماهانه	جبران تأخیر در تحويل
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 نمی‌شود.		-	*نداشتن تعهدات معوق	شرایط

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

- در کلیه روشها، امکان پرداخت وجه ثمن خودرو به صورت اقساطی میسر می‌باشد.

- در صورت استفاده از تسهیلات بانکی ها، موسسات اعتباری و شرکت‌های لیزینگ، رعایت قوانین مرتبط با آن و حصول اطمینان عرضه کننده از تأمین و پرداخت تسهیلات توسط بانکها،

مؤسسات اعتباری و شرکت‌های لیزینگ به متقاضی پیش از انعقاد قرارداد و دریافت وجوه الزامی است.

*تعهدات معوق: در فروش‌های فوری، تعهداتی است که طبق قرارداد سررسید شده ولی خودرو تحويل نگردیده است.

تبصره ۱۵: حداکثر مبلغ قابل دریافت در قراردادهای پیش فروش معادل پنجاه درصد قیمت فروش نقدی محصول مورد نظر در هنگام عقد قرارداد می باشد.

تبصره ۲: سود انصراف و خسارت تأخیر مندرج در بخش ضوابط فروش، به صورت روزشمار محاسبه می شود.

ماده ۵: عرضه کننده موظف است قبل از اقدام به پیش فروش خودرو، مجوز مربوط شامل تعداد خودروی قابل عرضه را از وزارت اخذ نماید.

ماده ۶: عرضه کننده موظف است نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف کننده اقدام نماید.

در قرارداد فروش قید مشخصات خودرو مورد نظر از قبیل نشان تجاری، نوع، 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، کفیوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف کننده، الزامی است. تبصره- هرگونه تغییر در استانداردهای اجباری پس از عقد قرارداد، چنان چه موجب افزایش هزینه و مشمول قیمت گذاری شود، با تصویب مرجع قیمت گذاری در قیمت فروش لحاظ می شود.

ماده ۷: عرضه کننده موظف است در قرارداد پیش فروش، سود مشارکت وجوه دریافتی را از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل مندرج در قرارداد پرداخت نماید.

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

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

تبصره ۳: در صورت اعلام انصراف مصرف کننده یک ماه پس از عقد قرارداد، سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده (۴) این آیین نامه محاسبه و پرداخت می شود.

عرضه کننده موظف است سود انصراف و مبلغ پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف کننده پرداخت نماید. انصراف مصرف کننده قبل از یک ماه از زمان عقد قرارداد مشمول سود انصراف نمی شود.

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

ماده ۸: عرضه کننده موظف است هرگونه تغییر در شرایط عرضه را نسبت به شرایط مندرج در قرارداد به استثنای الزامات قانونی، رضایت کتبی مصرف کننده در الحاقیه قرارداد منعقد، قبل از ارسال دعوت نامه 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 مصرف کننده بر عهده عرضه کننده است.

ماده ۹: عرضه کننده موظف است در زمان تحویل، خودروی درخواستی مصرف کننده را در حضور وی کنترل نموده و پس از حصول اطمینان از عدم وجود عیب، خودرو را تحویل دهد.

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

تبصره ۲: در صورتی که مصرف کننده در دوره تضمین به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل عیوب خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوره مذکور برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه کننده یا واسطه فروش با نمایندگی مجاز موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد.

تبصره ۳: عرضه کننده موظف است در صورتی که رفع عیوب خودرو مستلزم گذشت زمان باشد، ضمن ثبت دقیق عیوب خودرو در دو نسخه و تحویل یک نسخه از آن به مصرف کننده، برابر ماده (۱۷) این آیین نامه رفتار نماید.

ماده ۱۰: عرضه کننده موظف است سند فروش، صورتحساب فروش همراه با درج تفکیکی اقلام تشکیل دهنده، بهای خودرو شامل بهای خالص



خودرو، شماره گذاری، بیمه، عوارض، مالیات و سایر موارد مربوط، برگه‌های ضمانت، کتابچه راهنمای مصرف کننده حداقل به زبان فارسی و تجهیزات اضافی را در زمان تحویل خودرو به مصرف کننده ارائه نماید.

ماده ۱۱: عرضه کننده موظف است نسبت به تهیه نظامات و دستورالعمل‌های زیر و نظارت بر حسن اجرای آن، در چارچوب دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید:

الف) فرایند فروش.

ب) فرایند و نظام پرداخت سود و خسارت متعلقه به مصرف کننده.

پ) بازرسی قبل از تحویل خودرو.

ت) حمل مناسب خودرو از محل عرضه کننده تا نمایندگی مجاز.

ث) نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه کننده و نمایندگیهای مجاز خود.

ج) پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه ریزی تعمیرات و ترخیص 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) اطلاع رسانی 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 مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهل هزار (۴۰۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل یک سال می باشد.

تبصره ۱: عرضه کننده می تواند براساس سیاست تجاری خود و به منظور افزایش رضایت مندی مصرف کننده، نسبت به افزایش دوره تضمین یا تعهد اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور کتبی و شفاف به مصرف کننده اعلام گردد.

تبصره ۲: ضمانت رنگ برای خودروهای سبک حداقل سه سال، برای خودروهای سنگین حداقل هجده ماه و برای موتورسیکلت حداقل سه ماه می باشد.

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

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

ماده ۱۳: کلیه قطعات و مجموعه های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی، مشمول خدمات دوره تضمین می باشند.

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

ماده ۱۴: عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره ای مطابق با شرایط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف کننده خودرو در شبکه نمایندگی های مجاز شرکت عرضه کننده خودرو، باعث خروج مجموعه های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر، از شرایط تضمین می گردد.



ماده ۱۵: مدت زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تأمین قطعات، ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو، توسط عرضه کننده می باشد.

ماده ۱۶: عرضه کننده موظف است نسبت به راه اندازی سامانه ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف کننده به نمایندگی های مجاز در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید. در صورتی که مصرف کننده تأکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد عرضه کننده باید در اولین زمان ممکن، نسبت به اجرای این درخواست، اقدام نماید.

ماده ۱۷: عرضه کننده موظف است چنانچه رفع 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 آیین نامه 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 مصرف کننده را اعلام نماید، پایان می یابد.

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

تبصره ۲: در صورت مراجعه مصرف کننده برای رفع عیب تکراری به همان نمایندگی مجاز و یا هریک از نمایندگی های 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 مجموعه های خودرو که به تشخیص مرجع رسیدگی کننده موضوع ماده (۳) قانون موجب بروز حادثه یا تصادف و یا آلایندهی بیش از حد مجاز هوا گردد، خدمات مربوط مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه کننده خودرو 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 آیین نامه به مقدار



پانزده ده هزارم (۰.۰۰۱۵) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده 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 آیین نامه به مقدار دو هزارم (۰.۰۰۲) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده 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 آیین نامه به مقدار یک هزارم (۰.۰۰۱) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می‌شود.

ت) موتورسیکلت: به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار یک هزارم (۰.۰۰۱) بهای موتورسیکلت به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده 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 مصرف کننده برای هر روز توقف خودرو مازاد بر یک ماه، عرضه کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم (۰.۰۰۲۰) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.

ماده ۱۹: عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش، ساز و کار پرداخت هزینه خسارت وارده به مصرف کننده شامل موارد اشاره شده در قانون و این آیین نامه را راه اندازی و اجرا نماید. عملکرد این نظام باید به گونه ای باشد که مصرف کننده را از میزان و چگونگی دریافت هزینه‌ها و خسارت خودروی خود مطلع نماید.

ماده ۲۰: عرضه کننده 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: عرضه کننده موظف است در دوره تضمین، هزینه‌های 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 مجموعه‌های خودرو نباشد، تقبل نماید.

ماده ۲۱: عرضه کننده 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: عرضه کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده (۲) این آیین نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحه گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه کننده، 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 مصرف کننده را به ایشان تسلیم می‌نماید.

تبصره: عرضه کننده موظف است امکان مقایسه صورتحساب صادره با نرخ خدمات را از طریق پایگاه اطلاع رسانی خود فراهم نماید.

ماده ۲۳: عرضه کننده موظف است نمایندگی‌های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورتحساب 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.

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 مصرف کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف کننده، مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبی مستندسازی شود.

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

ماده ۲۵: چنانچه به تشخیص مراجع مذکور در ماده (۳) قانون به علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل انگاری و یا استفاده از قطعات غیر استاندارد توسط عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز، خسارتی متوجه مصرف کننده گردد، عرضه کننده موظف به جابگزین 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: عرضه کننده موظف است در شبکه نمایندگی‌های مجاز فروش و خدمات پس از فروش خود صرفا از ظرفیت واحدهای دارای سطح کیفی

قابل قبول، مطابق با ضوابط استاندارد ملی شیوه ارائه خدمات پس از فروش (استاندارد شماره ۱۹۱۱۷) و دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش استفاده نماید.

ماده ۲۸: عرضه کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه ای برای واسطه ها و نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پس از فروش شامل محاسبه مدت توقف خودرو، فهرست قطعات و مواد مصرفی و اجرت تعمیرات برای هر خودرو و نیز صورتحساب هر مصرف کننده اقدام نماید.

تبصره: شرکت عرضه کننده موظف است امکان دسترسی شرکت بازرسی به اطلاعات این شبکه را فراهم نماید.

ماده ۲۹: مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول برعهده عرضه کننده می باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده، رأساً از طریق سازمان های صنعت، معدن و تجارت استانها و با نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار میگیرد. چنانچه رضایت مصرف کننده تأمین نشود، می تواند 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 کتبا اعلام رأی کند. مناط 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 می باشد.

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

تبصره ۳: ثبت اعتراض و رسیدگی به آن در هیئت حل اختلاف رایگان است، اما حق الزحمه کارشناس رسمی که در هیئت حاضر و اظهار نظر میکند باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیئت، توسط شاکی پرداخت شود، در غیر این صورت، هیئت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می نماید.

تبصره ۴: کلیه نهادها و سازمان هایی که مصرف کنندگان جهت طرح شکایت به آنها مراجعه می نمایند موظفند شکایت مصرف کننده را به وزارت ارسال نمایند.

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

ماده ۳۰: عرضه کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگی‌های مجاز را براساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین نامه و دستورالعمل‌های اجرایی ذی ربط آن ایجاد نماید.

تبصره ۱: نظارت و ارزیابی ادواری عرضه کننده خودرو، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آنها و ارائه گزارش‌های ارزیابی به وزارت و عرضه کننده، به عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می‌باشد.

تبصره ۲: عرضه کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی‌های مجاز فعال و تعلیق شده خود را به همراه سایر مشخصات و همچنین مشخصات مشتریان مراجعه کننده 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 آیین نامه بر عهده وزارت است.

ماده ۳۲: تصمیم نامه شماره ۴۴۱۳۳/۴۳۶۷۸ مورخ ۱۳۸۹/۲۰/۲۹ لغو می‌شود.

اسحاق جهانگیری، معاون اول رئیس جمهور، این مصوبه را برای اجرا به وزارت صنعت، معدن و تجارت و سازمان ملی استاندارد ایران ابلاغ کرد.





(+9821) 42983
www.jna-nissan.com/cars/sylphy

