



WARRANTY BOOKLET

دفترچه راهنمای گارانتی و خدمات پس از فروش کشنده های پیلسان

WWW.PILSANCO.COM

WARRANTY BOOKLET



ENJOY
THE ROAD

فهرست مطالب

۱	مقدمه
۱	تعریف گارانتی
۱	تعریف وارانتی
۱	حدود پوشش گارانتی
۱	دوره گارانتی
۱	گارانتی تعمیرات و قطعات در دوره وارانتی
۲	گارانتی خودرو
۲	دوره تعهد
۳	قطعات با عمر کارکرد کمتر از دوره گارانتی
۳	قطعات مستهلک (داغی)
۳	سرویس اولیه
۳	بازدیدهای دوره ای
۴	جدول بازدید دوره ای
۶	موارد خارج از تعهدات گارانتی
۸	شرایط نامساعد
۸	توصیه ها و نکات مهم
۹	امداد جاده
۹	محاسبه هزینه و صدور صورت حساب
۹	نیازمندیهای کیفی سوخت
۹	میزان مصرف سوخت
۱۰	تجهیزات و مستندات تحویلی همراه خودرو
۱۱	قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو
۱۳	آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

مقدمه

ضمن تشکر از حسن انتخاب شما، شرایط و چگونگی استفاده از خدمات گارانتی کشنده خریداری شده به شرح ذیل می باشد. از آنجایی که انجام سرویس های ادواری مطابق با توصیه شرکت سازنده کشنده، نقش بسزایی در بهبود عملکرد کشنده و افزایش عمر مفید کشنده دارد، لذا انجام این سرویس ها (از جمله تعویض روغن و فیلتر روغن موتور) مطابق با جدول سرویس های ادواری کشنده (مندرج در کتاب راهنمای مشتری) در شبکه نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش شرکت پیلسان الزامی بوده و عدم انجام آن در موعد مقرر منجر به خروج کشنده از شرایط گارانتی خواهد شد. لذا ضروری است جهت استفاده از گارانتی کشنده، با مراجعه به نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش شرکت پیلسان، نسبت به انجام سرویس های مربوطه (با حداکثر اختلاف ۱۰۰۰ کیلومتر از سررسید پیمایش در جدول سرویس های ادواری مشروط به رعایت زمان اشاره شده در آن جدول) اقدام نمایید.

تعریف گارانتی Guaranty:

واژه گارانتی به مجموعه تعهداتی گفته می شود که سازنده در قبال وقوع هرگونه ایراد ناشی از کیفیت نامطلوب مواد و یا فرآیند نامناسب ساخت محصول خود، تحت شرایط و زمانی خاص، جهت رفع آن از طریق تعمیر یا تعویض قطعات بر عهده می گیرد. در این حالت هزینه های تحمیل شده بر عهده تولید کننده محصول است. همچنین گارانتی به معنای ضمانت کیفیت و عملکرد یک محصول در یک بازه زمانی معین و با حفظ شرایط نگهداری می باشد که نوعی تضمین طراحی، مکانیزم قطعات و مونتاژ به حساب می آید. در صورت بروز هرگونه مشکل در این دوره، کلیه ایرادات ناشی از تولید، به رایگان توسط شرکت تولید کننده محصول برطرف خواهد شد.

شرکت پیلسان بر پایه این تعریف مسئولیت رفع هرگونه ایراد ناشی از کیفیت نامطلوب مواد اولیه، تولید و مونتاژ محصولات مجتمع صنعتی پیلسان را با توجه به شرایط و ضوابط مندرج در این دفترچه و بخشنامه های متعاقب بر عهده می گیرد.

تعریف وارانتي Warranty:

تمامی خدماتی که در دوره گارانتی به مشتری داده می شود در دوره وارانتي نیز وجود دارد و تنها تفاوت آن با گارانتی آن است که در دوره وارانتي هزینه خدمات انجام شده توسط مشتری پرداخت می شود و در ازای آن مشتری می تواند از فضای تعمیرگاه، ابزار مخصوص، دانش فنی شبکه نمایندگان و قطعات اصلی مجتمع صنعتی پیلسان استفاده نماید.

حدود پوشش گارانتی Coverage:

تعهدات گارانتی شرکت پیلسان منوط به کشنده های مجتمع صنعتی پیلسان شامل هزینه اجرت تعویض یا تعمیر قطعه، قیمت قطعات تعویضی و هزینه های جانبی (کار خارج) می باشد. این تعهدات شامل مواردی است که شرایط برقراری گارانتی را دارا بوده و مورد تایید کارشناسان شرکت قرار گیرند.

دوره گارانتی:

دوره گارانتی کشنده های مجتمع صنعتی پیلسان به مدت سه سال از تاریخ تحویل کشنده و یا ۳۰۰.۰۰۰ کیلومتر کارکرد هر کدام که زودتر فرا برسد (با در نظر گرفتن موارد زیر) می باشد.

گارانتی تعمیرات و قطعات در دوره وارانتي:

چنانچه مصرف کننده در دوره ضمانت به نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش شرکت پیلسان مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات کشنده تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوره ضمانت کشنده برای نمایندگی مقدور نباشد، نمایندگی موظف است ضمن اعلام کتبی موضوع به مشتری ترتیبی اتخاذ نماید که کشنده مشتری در اولین فرصت تحت شرایط ضمانت رفع نقص گردد. تعمیرات انجام شده در نمایندگی های شرکت پیلسان دارای ۲ ماه و یا ۳۰.۰۰۰ کیلومتر کارکرد (هر کدام که زودتر فرا برسد) ضمانت می باشند و قطعات تعویضی نیز به مدت ۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) ضمانت می گردد.

گارانتی خودرو:

- ۱- خدمات گارانتی محدود به تعویض یا تعمیر قطعات معیوب (بنا به تشخیص خدمات پس از فروش شرکت پیلسان) و دستمزد مربوطه می باشد.
- ۲- هرگونه خدمات گارانتی می بایست توسط نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش شرکت پیلسان صورت پذیرد.
- ۳- قطعات معیوب گارانتی، متعلق به مجتمع صنعتی پیلسان می باشد.

دوره تعهد (وارانتی):

دوره تعهد یا دوره تأمین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ۱۰ سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف کننده می باشد.

شرایط گارانتی قطعات :

الف . قطعات تزئینی

ب . قطعات مصرفی

ج . سایر قطعات

الف (قطعات تزئینی :

قطعاتی مانند آفتابگیر، چرم صندلی ها و متعلقات ظاهری آنها، موکت کف، پوشش سقف، آینه ها، رودری ها، کروم کاری تجهیزات داخلی، سلامت فیزیکی داشبورد و متعلقات ظاهری آن و ... شامل قطعات تزئینی می باشد که به هنگام تحویل خودرو و توسط پرسنل اداره تحویل، بی نقص بودن ظاهری آنها به استحضار مشتری رسانده می شود. لذا پس از تحویل خودرو و تایید سلامت قطعات مزبور توسط مشتری و تکمیل و امضای فرم مربوطه، قطعات فوق مشمول گارانتی نخواهند بود.

ب (قطعات مصرفی :

به قطعاتی اطلاق می گردد که عمر آنها نسبت به سایر قطعات خودرو محدودتر بوده و بصورت عادی پس از مدتی محدود یا مقدار کارکرد خاصی مستهلک شده و می بایست تعویض گردند. گفتنی است که میزان استهلاک این قطعات رابطه مستقیم با نحوه ی استفاده خودرو از جانب کاربر آن دارد.

لیست برخی از این قطعات که شامل شرایط گارانتی نمی شوند به شرح ذیل می باشند :

✓ انواع روغن ها و سیالات (انواع روغن ها، مایع خنک کننده، مایع ترمز و کلاچ)

✓ خارهای تزئینی

✓ بست ها

✓ فیلتر ها (فیلترهای سوخت، روغن، هوا، خشک کن)

✓ لامپ ها

لیست قطعاتی که عمر کارکرد آنها کمتر از دوره گارانتی خودرو است به شرح جدول ذیل می باشد:

نام قطعات	زمان کارکرد	پیمایش کیلومتر
باتری - صفحه کلاچ	یک سال	۱۰۰,۰۰۰
لامپ ها - تسمه ها - قطعات پلاستیکی - تیغه برف پاک کن - لنت ترمز	-	۱۰,۰۰۰
تایر	یک سال	۱۰۰,۰۰۰
کاتالیست کانورتر و سیستم Adblue	۱۸ ماه	۳۰,۰۰۰
رنگ خودرو	۱۸ ماه	-
سیستم پخش صوت	۲ سال	۲۰۰,۰۰۰

ج (سایر قطعات :

- در صورتیکه علت معیوب بودن قطعه ای طبق نظر کارشناس فنی نمایندگی مجاز و همچنین دفتر مرکزی کیفی تشخیص داده شود و قطعه در اصطلاح ایراد کیفی داشته باشد ، قطعه و اجرت تعویض آن مشمول گارانتی خواهد شد.

- همچنین سایر قطعات و قسمتهای خودرو از قبیل گیربکس، موتور، سیستم تعلیق، سیستم برقی و سوخت رسانی چنانچه در زمان مراجعه توسط کارشناس فنی مجتمع صنعتی پیلسان محرز گردد که ایراد مشاهده شده جهت تعویض قطعه تحت شرایط گارانتی می باشد، لذا شرکت فقط نسبت به قطعه تعویض شده مطابق با قوانین گارانتی ذکر شده (۶ ماه الی ۱۰۰۰۰ کیلومتر قطعه و ۲ ماه الی ۳۰۰۰ کیلومتر خدمات) در آینده مسئولیت خواهد داشت و نسبت به آن تعیین تکلیف خواهد نمود و در صورت مراجعه با ایراد مشابه و نیاز به تعویض قطعه دیگر در صورت اتمام گارانتی و نداشتن شرایط گارانتی مسئولیت آن با مالک خودرو خواهد بود و مجتمع صنعتی پیلسان هیچ گونه مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.

قطعات مستهلک (داغی)

قطعات مستهلک مربوط به موارد غیر گارانتی تحویل مشتری می گردند.

سرویس اولیه:

سرویس اولیه خودروهای کشنده در کیلومتر ۵۰۰۰ (پیمایش مابین ۴۰۰۰ تا ۶۰۰۰ کیلومتر بلامانع است) و حداکثر ۶ هفته پس از تاریخ تحویل خودرو (هر کدام زودتر فرا برسد) در کلیه نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش پیلسان قابل ارائه می باشد.

توجه داشته باشید که انجام سرویس اولیه در محدوده زمانی و پیمایشی فوق الزامی بوده است و با انجام این سرویس گارانتی کشنده فعال می گردد و عدم انجام این سرویس منجر به ابطال گارانتی کشنده خواهد شد.

بازدیدهای دوره ای:

انجام به موقع سرویس های دوره ای یکی از راهکارهای موثر جهت افزایش عمر مفید خودروهای مجتمع صنعتی پیلسان می باشد. تعمیر و نگهداری منظم و انجام سرویس های دوره ای برای کاهش هزینه ها و اطمینان بیشتر در طول رانندگی و جلوگیری از توقف های احتمالی در تعمیرگاه امری ضروری است. الزامات سرویس های دوره ای شامل انجام بازدید قبل از رانندگی و اعمال برنامه بازدید دوره ای (مطابق آخرین نسخه فرم های بازدید) می باشد.

جدول بازدیدهای دوره ای

توجه:

بازدیدهای ادواری در شبکه نمایندگی های مجاز پیلسان مطابق آخرین فرم ها و تغییرات اعمال شده توسط مجتمع صنعتی پیلسان انجام میشود.

ردیف	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
پیمایش	۵۰۰۰	۱۵۰۰۰	۳۰۰۰۰	۴۵۰۰۰	۶۰۰۰۰	۷۵۰۰۰	۹۰۰۰۰	۱۰۵۰۰۰	۱۲۰۰۰۰	۱۳۵۰۰۰	۱۵۰۰۰۰

ردیف	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱
پیمایش	۱۶۵۰۰۰	۱۸۰۰۰۰	۱۹۵۰۰۰	۲۱۰۰۰۰	۲۲۵۰۰۰	۲۴۰۰۰۰	۲۵۵۰۰۰	۲۷۰۰۰۰	۲۸۵۰۰۰	۳۰۰۰۰۰

ردیف	گروه	عنوان	زمان تعویض (ماه)	اولیه	۱۵	۳۰	۴۵	۶۰	۷۵	۹۰	۱۰۵	۱۲۰	۱۳۵	۱۵۰	۱۶۵	۱۸۰	۱۹۵	۲۱۰	۲۲۵	۲۴۰	۲۵۵	۲۷۰	۲۸۵	۳۰۰
۱	قطعات مصرفی	تعویض فیلتر روغن موتور	۳																					
۲		تعویض فیلتر هوای بزرگ	۳																					
۳		تعویض فیلتر هوای کوچک	۹																					
۴		تعویض فیلتر آبگیر گازوئیل	۳																					
۵		تعویض فیلتر گازوئیل (فیلتر سوخت ثانویه)	۳																					
۶		تعویض فیلتر هوای خارجی سیستم A/C	۹																					
۷		تعویض فیلتر SCR	۱۲																					
۸		تعویض فیلتر خشک کن هوای ترمز	۹																					
۹		تعویض فیلتر هیدرولیک فرمان	۱۲																					
۱۰	سیالات مصرفی (روانکارها)	تعویض روغن موتور ((۴-CL) ۱۵W۴۰)	۲																					
۱۱		تعویض روغن گیربکس AMT (اتوماتیک) (GL-۵) ۷۵W۸۰	۶																					
۱۲		تعویض روغن گیربکس MT (دستی) (GL-۵) ۸۵W۱۴۰	۶																					
۱۳		تعویض روغن دیفرانسیل عقب تک محور ((GL-۵) ۸۵W۱۴۰)	۱۰																					
۱۴		تعویض مایع خنک کننده (۵۰٪ ضدیخ و ۵۰٪ آب رادیاتور)	۱۸																					
۱۵		تعویض روغن هیدرولیک فرمان (ATF III)	۱۰																					
۱۶		تعویض روغن کلاچ (DOT-۳)	۱۵																					

ردیف	ملاحظات	گنجایش	واحد
۱	ظرفیت روغن موتور	با فیلتر ۴۲	لیتر
۲	ظرفیت روغن گیربکس AMT	۲۳/۵	لیتر
۳	ظرفیت روغن گیربکس MT (دستی)	۱۵/۵	لیتر
۵	ظرفیت روغن دیفرانسیل عقب تک محور	۱۴/۵	لیتر
۶	ظرفیت مایع خنک کننده (۵۰٪ ضدیخ و ۵۰٪ آب رادیاتور)	۴۲	لیتر
۷	ظرفیت روغن هیدرولیک فرمان	۳/۵	لیتر
۸	ظرفیت روغن کلاچ	۰/۵	لیتر
۹	ظرفیت روغن جک کابین	۱/۸	لیتر
۱۰	ظرفیت مایع شیشه شور	۲	لیتر
۱۱	ظرفیت گاز کولر R1۳۴A	۶۰۰ ± ۱۰	گرم

ردیف	گروه	عنوان	زمان تعویض (ماه)	اولیه	15	30	45	60	75	90	105	120	135	150	165	180	195	210	225	240	255	270	285	300
1	بازدیدها	گریس کاری شاسی و کابین	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2		تخلیه آب موجود در فیلتر آبگیر	سرویس عمومی	✓																				
3		تخلیه آب موجود در تانکهای باد	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4		بررسی هزار خار و بوش های چهارشاخ گاردان	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5		بررسی میزان فرسایش لنت های ترمز	سرویس عمومی	✓				✓				✓									✓			
6		بررسی مهره های چرخ	سرویس عمومی	✓								✓									✓			
7		بررسی لوله ها و شیلنگ ها سوخت (از باک تا موتور)	سرویس عمومی	✓				✓				✓									✓			✓
8		بررسی لاستیک ها از نظر سائیدگی غیر عادی	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9		بررسی کلیه کدهای خطا	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10		بررسی تمیزی فیلتر هواکش کوچک و بزرگ و سلامت پوسته و پایه ها و بست ها	سرویس عمومی	✓	✓			✓		✓		✓									✓			✓
11		بررسی عملکرد کمربند ایمنی	سرویس عمومی	✓		✓		✓			✓										✓			✓
12		بررسی عملکرد کلاچ و گیربکس	سرویس عمومی	✓								✓									✓			
13		بررسی عملکرد قطع کن باتری	سرویس عمومی	✓		✓		✓			✓										✓			✓
14		بررسی عملکرد سیستم رادیو بخش	سرویس عمومی	✓								✓									✓			
15		بررسی عملکرد سیستم برف پاک کن	سرویس عمومی	✓		✓		✓			✓										✓			✓
16		بررسی عملکرد درب های کابین و ترمز آن	سرویس عمومی	✓								✓									✓			
17		بررسی شلنگ های ترمز	سرویس عمومی	✓								✓									✓			
18		بررسی شاسی، کمک فنرها، بالن ها و فنرهای برقی	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19		بررسی سطح مایع شیشه شور	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20		بررسی سطح مایع خنک کننده و نشتی احتمالی آن	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21		بررسی سطح روغن موتور و نشتی احتمالی آن	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22		بررسی سطح روغن مکانیزم بالابر کابین و نشتی احتمالی آن	سرویس عمومی	✓		✓		✓			✓										✓			✓
23		بررسی سطح روغن گیربکس و نشتی احتمالی آن	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24		بررسی سطح روغن کلاچ و نشتی احتمالی آن	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25		بررسی سطح روغن دیفرانسیل و نشتی احتمالی آن	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26		بررسی سطح روغن جعبه فرمان و نشتی احتمالی آن	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27		بررسی سطح آب باتری و غلظت آن	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28		بررسی چرخ پنجم	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29		بررسی چراغ های جلو و عقب، راهنمای چپ و راست، پروژکتور و مه شکن ها	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30		بررسی تسمه سفت کن، هرز گرد ها و میزان کشش تسمه	سرویس عمومی	✓		✓		✓			✓										✓			✓
31		بررسی پیچ های اتصالات میل گاردان	سرویس عمومی	✓		✓				✓		✓									✓			✓
32		بررسی پیچ کربی های جلو و عقب	سرویس عمومی	✓						✓		✓									✓			✓
33		بررسی سیم کشی، سوکت ها، لوله های هوای فشرده روی موتور از نظر شل شدن و فرسودگی	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
34		بررسی فیلتر روغن را از نظر وجود پلیسه یا ناخالصی	سرویس عمومی	✓																				
35		بررسی دسته موتور و پیچ های اتصال آن	سرویس عمومی	✓				✓				✓									✓			
36		خودرو را روشن نمایید و فشار روغن، نشتی، دمای موتور و صدای آن را بررسی نمایید	سرویس عمومی	✓		✓		✓			✓										✓			✓
37		بررسی فن موتور و پیچ های اتصال آن و پوشش محافظ جریان هوا	سرویس عمومی	✓					✓			✓									✓			✓
38		بررسی خروجی هوای فشرده سیستم کلاچ از نظر گرفتگی	سرویس عمومی	✓								✓									✓			
39		بررسی پدال کلاچ و شفت آن از نظر حرکت روان	سرویس عمومی	✓								✓									✓			
40		بررسی دامنه حرکت بوستر کلاچ	سرویس عمومی	✓								✓									✓			
41		بررسی و روانکاری اهرم بندی بلبرینگ کلاچ	سرویس عمومی	✓								✓									✓			
42		خودرو را روشن نمایید و عملکرد کلاچ از نظر درگیری نرم، آزاد شدن و لغزش را بررسی نمایید	سرویس عمومی	✓		✓		✓			✓										✓			✓
43		سیم کشی، سوکت ها، لوله های هوای فشرده روی گیربکس از نظر شل شدن و فرسودگی	سرویس عمومی	✓								✓									✓			✓
44		بررسی پیچ های اتصال گیربکس	سرویس عمومی	✓								✓									✓			✓
45		خودرو را روشن کرده و عملکرد گیربکس را بررسی نمایید	سرویس عمومی	✓		✓		✓			✓										✓			✓
46		بررسی و روانکاری هزار خار و بوش های چهار شاخ گاردان	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
47		بررسی پیچ های اتصالات میل گاردان به اکسل و گیربکس	سرویس عمومی	✓		✓		✓			✓										✓			✓
48		بررسی پیچ پایه نگهدارنده میل گاردان	سرویس عمومی	✓								✓									✓			
49		بررسی سطح روغن دیفرانسیل و نشتی احتمالی آن	سرویس عمومی	✓		✓		✓			✓										✓			✓
50		خودرو را روشن کرده و عملکرد قفل کن دیفرانسیل را بررسی نمایید	سرویس عمومی	✓		✓			✓			✓									✓			✓
51		بررسی لاستیک ها از نظر سائیدگی و غیرعادی	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
52		بررسی کامل از محکم بودن اتصالات لوله های هوای فشرده، ترمز پایی و ترمز دستی	سرویس عمومی	✓								✓									✓			
53		بررسی لوله های ترمز از نظر آسیب دیدگی و نشتی	سرویس عمومی	✓								✓									✓			
54		بررسی عملکرد لنت ترمز و برگشت آن	سرویس عمومی	✓								✓									✓			

ردیف	گروه	عنوان	زمان تعویض (ماه)	اولیه	15	30	45	60	75	90	105	120	135	150	165	180	195	210	225	240	255	270	285	300
55	بازدیدها	بررسی حرکت رفت و برگشت کالیپر ترمز	سرویس عمومی	✓								✓								✓				
56		بررسی کامل سیستم ترمز (دیسکی)	سرویس عمومی	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
57		بررسی شیلنگ های هوای فشرده، لوله های روغن، لوله های آب و دسته سیم از نظر ساییده شدن یا آسیب دیدگی	سرویس عمومی	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
58		بررسی پیچ های نگهدارنده براکت های عرضی روی شاسی / پیچ رام ها	سرویس عمومی	✓								✓								✓				
59		بررسی کامل عملکرد و روانکاری بکسل بند از نظر فرسودگی	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
60		بررسی سوپاپ های تنظیم ارتفاع و بالان ها	سرویس عمومی	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
61		بررسی پیچ کربی های جلو و عقب	سرویس عمومی	✓								✓								✓				
62		بررسی و گریسکاری پین ها و پوش های فنرهای تخت خودرو	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
63		بررسی پیچ اتصال گوشواره های نگهدارنده فنرهای تخت	سرویس عمومی	✓								✓								✓				
64		بررسی و روانکاری و رفع خلاصی بین فنر شمش سیستم تعلیق و صفحه لغزنده	سرویس عمومی	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
65		بررسی سیستم تعلیق و تعادل فنر برگی و گریسکاری بخش های متحرک	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
66		بررسی دقیق قرارگیری صحیح و سلامت استاپرهای فنرهای تخت (فنربندی شمش)	سرویس عمومی	✓								✓								✓				
67		خودرو را روشن کرده و عملکرد سیستم تعلیق بادی را بررسی نمایید	سرویس عمومی	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
68		بررسی لقی غریبلیک فرمان	سرویس عمومی	✓								✓								✓				
69		بررسی و گریسکاری کینگ پین محور فرمان پذیر جلو	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
70		بررسی پیچ بست نگهدارنده میل فرمان کوتاه و بلند و سیبک ها از نظر شل شدن	سرویس عمومی	✓				✓				✓				✓				✓				✓
71		بررسی لوله های روغن سیستم هیدرولیک فرمان را از نظر نشتی و ساییدگی	سرویس عمومی	✓								✓								✓				
72		بررسی اتصال بدنه باتری	سرویس عمومی	✓				✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
73		بررسی اتصال سوکت ها و کانکتورها	سرویس عمومی	✓								✓								✓				
74		بررسی دینام و وضعیت شارژ آن	سرویس عمومی	✓			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
75		بررسی فیوزها و مشخصات آن ها	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
76		بررسی نرمال بودن فشار ریل سوخت توسط EOL	سرویس عمومی	✓								✓								✓				
77		بررسی و رفع خطاها در سیستم	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
78		بررسی سطح مایع شیشه شوی	سرویس عمومی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
79		بررسی پیچ های مکانیزم برگردان کابین	سرویس عمومی	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
80		بررسی و گریسکاری لولاها و عملکرد درب های کابین و ترمز	سرویس عمومی	✓								✓								✓				
81		بررسی و گریسکاری قفل و یراق آلات کابین	سرویس عمومی	✓								✓								✓				
82		بررسی و گریسکاری عملکرد صندلی ها و مکانیزم حرکت آن	سرویس عمومی	✓								✓								✓				
83		بررسی عملکرد سیستم تهویه مطبوع	سرویس عمومی	✓								✓								✓				
84		بررسی عملکرد بخاری درجا	سرویس عمومی	✓								✓								✓				
85		بررسی عملکرد کولر درجا	سرویس عمومی	✓								✓								✓				
86		بررسی عملکرد بوق	سرویس عمومی	✓								✓								✓				
87		بررسی عملکرد سیستم تعلیق کابین	سرویس عمومی	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
88		بررسی جعبه فرمان و رفع نشتی در صورت مشاهده	سرویس عمومی									✓								✓				

موارد خارج از تعهدات گارانتی:

- قطعاتی که علت نقصشان چیزی غیر از ایراد کیفی ، نقص ساخت یا جنس باشد مانند استفاده نا صحیح، تصادف و ...
- استفاده از قطعات داغی اصلی و متفرقه که از نمایندگی های مجاز تهیه نشده باشند و مورد تایید مجتمع صنعتی پیلسان نباشد.
- استفاده از آپشن های غیر شرکتی که مورد تایید مجتمع صنعتی پیلسان نبوده و مغایر با وضعیت استاندارد و طراحی خودرو باشند همانند استفاده از رینگ ها و لاستیک های متفرقه با سایز های متفرقه که با سایز چرخ و لاستیک استاندارد خودرو مغایر باشد، سیستم های پخش و مولتی مدیای متفرقه، دزدگیر، سیستم های روشنایی متفرقه همانند چراغ های

- زنون، طراحی نور داخلی و خارجی، سیم کشی های متفرقه و GPS... استفاده از آپشن های متفرقه در خودرو منجر به ابطال گارانتی قسمت مربوطه ی اصلی و همچنین قسمت های مرتبط با آن آپشن غیر مجاز می گردد.
- صدمات ناشی از شرایط جوی همانند طوفان، تگرگ، صاعقه، سیل، غرق یا رد شدن از رودخانه یا چاله ی بزرگ آب و ...
- از کار افتادن باتری (دشارژ شدن باتری) به علت عدم استفاده از خودرو و یا در اصطلاح خوابیدن خودرو توسط مشتری.
- نفوذ آب به داخل قطعات الکترونیکی به علت شستشوی محفظه ی موتور و یا داخل اتاق خودرو
- هر گونه نقص ناشی از تصادفات و استفاده ی نا صحیح از محصول
- ایجاد هر گونه تغییرات نرم افزاری، مکانیکی، برقی، هیدرولیکی، پنوماتیکی، طراحی و بدنه و... در خودرو به منظور تقویت (Power Booster) یا شخصی سازی آن (Customization) همانند تغییرات در کامپیوترهای کنترل کننده ی موتور، گیربکس و ...، حذف یا جایگزینی برخی قطعات با قطعات دیگر و ... که منجر به ابطال بخش های مربوطه گارانتی یا قسمت مربوطه می گردد.
- صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیر پاشی شده، نمک ریزی شده و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ و شن با خودرو.
- صدمات وارده به قسمتهایی از رنگ خودرو (پریدگی یا لب پریدگی رنگ، خراش و ...) به دلیل سنگ خوردگی در جاده.
- صدمات یا تاثیر مخرب ناشی از مواد پراکنده در محیط مانند: سموم دفع آفات نباتی و غیره، فضله پرندگان، شیره برخی درختان، باران های اسیدی، انواع آلودگی های زیست محیطی و سایر عوامل طبیعی و محیطی تاثیر گذار بر بدنه و رنگ خودرو.
- صدمات ناشی از قرار گیری خودرو در معرض میدان های مغناطیسی، دکل های فشار قوی برق و ...
- نصب هر گونه برنامه های جانبی و متفرقه روی نرم افزار سیستم مولتی مدیا (برای خودروهایی که سیستم عامل مولتی مدیای آنها Open Source می باشند) که باعث اختلال و خرابی در نرم افزار سیستم عامل مولتی مدیا گردد.
- چنانچه محرز گردد که در کشنده از سوخت نامناسب استفاده گردیده است (سوختی که دارای نا خالصی، آلودگی، آب و ... باشد) گارانتی قسمت های مربوطه مانند موتور، سیستم سوخت رسانی و سایر قسمت های ذیربط بصورت مشروط تلقی می گردند و بدیهی است که هزینه رفع عیب خودرو بر عهده ی مشتری می باشد.
- در صورت خواب خودرو بیش از یک هفته به منظور جلوگیری از دشارژ باتری می بایست حداقل هفته ای یک بار به مدت ۱۵ تا ۲۰ دقیقه روشن گردد تا شارژ باتری توسط دینام انجام گردد لذا بدیهی است که چنانچه محرز گردد باتری خودرویی به علت خواب طولانی مدت دچار مرگ یا دشارژ شده است هزینه تعویض یا احیای آن بر عهده ی مشتری می باشد.
- در صورتیکه تایر خودرو در شرایط رانندگی نامناسب از قبیل پارک طولانی مدت خودرو، وارد آمدن ضربه شدید به تایر، عدم تنظیم باد مناسب، برخورد یا مالیدگی لاستیک به شی تیز و سخت، تردد در مسیر های سنگلاخ و صعب العبور و ... استفاده گردد، تعویض آن تحت پوشش گارانتی قرار نخواهد گرفت.
- خرابی های ناشی از سهل انگاری راننده و یا عدم توجه به چراغ های هشدار دهنده روی داشبورد، دستکاری افراد غیر متخصص و خارج از شبکه نمایندگان شرکت چراغ های جانبی، استفاده از قطعات و لوازم غیر اصلی و مواد مصرفی متفرقه نصب قطعات اضافی و کسب مجوز از شرکت پیلسان، عدم استفاده از ادبیلوی استاندارد ISO-22241 و مورد تائید مجتمع صنعتی پیلسان.
- در صورتیکه بر اثر تصادف، سرقت، آتش سوزی، انفجار، صاعقه، واژگون شدن یا حوادث طبیعی اعم از سیل، زلزله، تگرگ، طوفان و ... اتومبیل دچار عیب و نقص شود.
- دستکاری سیستم کیلومتر شمار به طوری که تشخیص مسافت طی شده ممکن نباشد (دستکاری یا کم کردن کیلومتر کشنده)، از کار انداختن تاخوگراف

- اعمال هر گونه تغییرات در خودرو (نظیر: تقویت موتور و غیره...)، حذف قطعات و جایگزین نمودن قطعات دیگر
- در صورت عدم مراجعه خودرو به نمایندگی های مجاز شرکت پیلسان جهت انجام سرویس اولیه و سرویس های دوره ای مطابق برنامه، گارانتی قسمت های مرتبط خودرو لغو خواهد شد.
- انجام تعمیرات خودرو در تعمیرگاه های غیر مجاز یا مکان هایی غیر از نمایندگی های مجاز شرکت پیلسان که مورد تایید مجتمع صنعتی پیلسان نمی باشند.
- ادامه رانندگی در زمان رویت خطاء و آلارم از گیربکس مبنی بر داغ کردن آن و عدم توجه به تناژ بار استاندارد .

شرایط نامساعد

به موارد زیر شرایط نامساعد اطلاق می شود:

- رانندگی مکرر در مناطق کوهستانی، جاده های پر پیچ و خم و صعب العبور و ...
 - جاده هایی که در موقعیت بدی قرار دارند و نسبتا ناصاف هستند و رانندگی با یک سرعت ثابت ممکن نیست.
 - رانندگی در محیط های پر گرد و خاک، مثلا حمل و نقل زغال سنگ، الوار، خرده چوب و سنگ معدن.
 - در حالتی که بیشترین زمان رانندگی در خارج از منطقه سبز اقتصادی (دور موتور بهینه) روی صفحه آمپر باشد.
 - کارکرد به صورت دور آرام و استفاده از PTO (مونتاژ گردیده توسط شرکت) بیشتر از ۲۵٪ - ۳۰٪ از کل کارکرد خودرو.
- (این مورد فقط بر روی بازه زمانی تعویض روغن موتور تاثیر گذار است)
- در صورت کارکرد در شرایط نامساعد لازم است با شرکت پیلسان در خصوص برنامه بازدیدها مشورت نمایید.

توصیه ها و نکات مهم:

۱. در تمام سرویسها مطابق با جدول ارائه شده تعویض روغن، فیلتر روغن، فیلتر هوا و فیلتر آبگیر و سوخت الزامی می باشد، در صورتیکه رانندگی در شرایط زیر قرار دارد، سیالات و فیلترها بهتر است در فواصل کوتاهتر تعویض نمایند:

 - رانندگی در شرایط پر گرد و غبار
 - رانندگی با سرعت کم و یا به صورت درجا به مدت طولانی
 - رانندگی در مناطق سرد به مدت طولانی
 - رانندگی در فواصل کوتاه و مکرر
 - خودروهای با کاربری خاص که به مدت طولانی به صورت درجا کار می کنند

۲. قبل از هر رانندگی طولانی مدت سطح روغن و دیگر مایعات خودرو را حتما بازدید نمایید.
۳. هرگز سیستم تهویه مطبوع (Air Condition) یا A/C را در دورهای بالای موتور روشن ننمایید.
۴. در صورت متوقف بودن خودرو به مدت شش ماه، روغن موتور و فیلتر روغن مربوطه را در نمایندگی های مجاز شرکت پیلسان تعویض نمایید تا از بروز مشکلات و خسارتهای فنی برای موتور، گیربکس و ... جلوگیری گردد.
۵. همیشه به چراغ های هشدار دهنده، علائم هشدار پشت آمپر یا صفحه کیلومتر شمارخودرو توجه نمایید و در صورت مشاهده هر کدام از آنها سریعاً با یکی از نمایندگی های مجاز شرکت پیلسان یا دفتر مرکزی تماس حاصل نمایید تا از راهنمایی های فنی و یا ارجاع به واحد امداد رسانی برخوردار گردید.
۶. تاخیر (بیش از ۱۰۰۰ کیلومتر از بازه ی مقرر هر سرویس) یا عدم انجام سرویس های ادواری خودرو مطابق با مفاد مندرج در همین دفترچه در شبکه نمایندگی های شرکت پیلسان منجر به خروج بخش های مرتبط از خودرو از شرایط تضمین می گردد.
۷. کلیه مسئولیت های عدم انجام سرویس های ادواری خودرو مطابق با مفاد مندرج در همین دفترچه در شبکه نمایندگی های شرکت پیلسان بر عهده مشتری یا مالک حقیقی یا حقوقی خودرو می باشد .
۸. از پذیرش خودروهایی که حامل بار باشد به طور معمول خودداری می گردد، مگر در مواقع اضطراری با نظر کارشناس فنی نمایندگی و همچنین مسئولیت بار فاسد شدنی به عهده مشتری می باشد.

امداد جاده

خدمات امداد جاده شرکت پیلسان به صورت شبانه روزی (۲۴ ساعته و ۷ روز هفته) پشتیبان شما می باشد. در صورت بروز اشکال در خودرو، شما می توانید از طریق تماس تلفنی با مرکز امداد شرکت پیلسان ارتباط برقرار کرده و در خصوص ایراد به وجود آمده راهنمایی های لازم را دریافت نمایید. همچنین در صورتی که خودرو به هر دلیلی (فنی یا ایمنی) قادر به حرکت نباشد، مرکز امداد جاده اقدام به هماهنگی با نمایندگی ها و اعزام خودروی امداد می نماید.

نکته مهم:

در هنگام امداد و انتقال خودرو به تعمیرگاه های مجاز شرکت پیلسان دقت نمایید که حمل کننده و قسمت جداسازی گاردان حتما صورت پذیرد در غیر این صورت خدمات امدادی شرکت پیلسان هیچ گونه مسئولیتی در خصوص آسیب به قسمت های مربوطه خودرو نداشته و عواقب آن با راننده خواهد بود.

تماس با مرکز امداد

جهت ارتباط با مرکز امداد جاده با شماره تلفن ۰۹۰۲۹۰۲۰۵۵۵ تماس حاصل فرمائید (لطفا از شماره مذکور فقط در مواقع امداد استفاده نمایید). قبل از تماس، شماره شاسی خود را آماده نمایید.

تلفن گویا: ۰۲۱ - ۹۱۰ ۷۲ ۶۰۰

تماس با مرکز ارتباط با مشتری پیلسان

محاسبه هزینه و صدور صورت حساب

ایاب و ذهاب، اجرت تعمیرات و هزینه قطعات در صورتیکه تعمیرات انجام شده تحت پوشش گارانتی قرار گیرد (مطابق شرایط ارائه خدمات گارانتی) با هزینه شرکت پیلسان انجام شده و در غیر این صورت بر عهده مشتری می باشد. پس از اتمام خدمات، صورت حساب امداد جاده توسط امدادگر به شما ارائه خواهد شد، خواهشمند است موارد مندرج در آن را بررسی و در صورت تایید امضا نمایید.

نیازمندی های کیفی سوخت

برای بهره مندی موتور از ویژگی های کارایی بهینه و تطابق آن با نیازمندی های آلاینده های مرجع عمومی، سوخت باید مطابق با استاندارد EN ۵۹۰ باشد.

استفاده از ادبلوی استاندارد ISO-22241 و مورد تایید مجتمع صنعتی پیلسان و همچنین گازوئیل یورو ۴ در خودرو الزامی بوده و عدم رعایت موارد فوق منجر به خروج سیستم های مربوطه از شمول گارانتی خواهد شد.

میزان مصرف سوخت

نوع کاربری	مصرف سوخت شهری	مصرف سوخت برون شهری	مصرف سوخت ترکیبی
کشنده	۳۵ الی ۴۶ لیتر	۳۲ الی ۳۸ لیتر	۳۴ الی ۴۲ لیتر
توزیع کننده	۳۶ الی ۴۸ لیتر	۳۲ الی ۳۸ لیتر	۳۵ الی ۴۴ لیتر
عمرانی	۴۵ الی ۵۵ لیتر	۴۰ الی ۵۰ لیتر	۴۲ الی ۵۲ لیتر
میکسر و پمپ بتن	۵۵ الی ۶۵ لیتر	۵۰ الی ۶۰ لیتر	۵۲ الی ۶۲ لیتر
معدنی	۵۵ الی ۶۵ لیتر	۵۰ الی ۶۰ لیتر	۵۲ الی ۶۲ لیتر

تجهیزات و مستندات تحویلی همراه خودرو

در هنگام تحویل خودرو موارد زیر نیز به همراه آن ارائه خواهد شد.

ردیف	نام تجهیز یا مستند
۱	کابل های فنی
۲	کیت لامپ یدکی
۳	دسته جک
۴	پین بکسل بند
۵	جک هیدرولیک
۶	لاستیک زاپاس
۷	مثلث خطر
۸	شیلنگ باد
۹	کیت ابزار
۱۰	دفترچه راهنمای خودرو
۱۱	دفترچه راهنمای خدمات پس از فروش
۱۲	لیست نمایندگی های مجاز
۱۳	چراغ سیار
۱۴	آچار چرخ
۱۵	کپسول آتش نشانی

جهت مشاهده مشخصات فنی خودروی خریداری شده و همچنین آدرس بروز نمایندگی های خدمات پس از فروش به سایت شرکت پیلسان مراجعه فرمائید.

www.pilsanco.com

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

ماده ۱

اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کار برده می شود:

- ۱- خودرو: هر نوع وسیله نقلیه موتوری تولید داخل یا خارج برای استفاده در معابر عمومی برای حمل سرنشین و بار با 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 می کند.
- ۳- واسطه فروش: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده نسبت به فروش خودرو اقدام می کند.
- 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 گردیده است.

ماده ۲

- عرضه کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت خودرو و مطابقت آن با ضمانت ارائه شده به مصرف کننده می باشد.
- تبصره ۱- دوره تضمین نمی تواند کمتر از یک سال از زمان تحویل خودرو به مصرف کننده 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 ده سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف کننده می باشد.

ماده ۳

- عرضه کننده در طول مدت ضمانت مکلف به رفع هر نوع نقص یا عیب (ناشی از طراحی، مونتاژ، تولید، 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 چهل و هشت ساعت باشد) برعهده 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 آموزشهای لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمی تواند مصرف کننده را به مراجعه به نمایندگی معینی اجبار نماید.
- تبصره ۲- در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیات حل اختلاف مربوطه، متشکل از نمایندگان عارضه کننده 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، 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 (۳) این قانون می باشد.

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 اعلام صریح عیوب مزبور در اسناد واگذاری مجاز می باشد.

ماده ۵

عرضه کننده، واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظف اند هر بار که خودروی موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره‌ای قرار می گیرد، پس از اتمام کار، به صورت مکتوب کلیه عیب ها و نقص های اعلامی از سوی مصرف کننده، اقدام های انجام شده و قطعات تعمیر یا تعویض شده را در صورت وضعیت ذکر نموده و آن را تسلیم مصرف کننده نماید. تبصره- استفاده از قطعات غیر استاندارد یا تایید نشده توسط عرضه کننده و نمایندگی های مجاز تعمیر ممنوع می باشد.

ماده ۶

چنانچه انجام تعهدات عرضه کننده به دلیل حوادث غیر مترقبه (غیر قابل پیش بینی و غیر قابل رفع) ناممکن باشد، این تعهدات به حالت تعلیق در می آید. مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می شود.

ماده ۷

هر نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم بین عرضه کننده، واسطه فروش یا مصرف کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه کننده 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 مصرف کننده باطل و بلا اثر می باشد.

تبصره- انعقاد هر نوع قراردادی که حقوق و تکالیف طرفین قرارداد و مشمولین این قانون در آن رعایت نشود به استناد ماده 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 مصرف کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز عرضه کننده توسط مصرف کننده طی دوران ضمانت ایجاد شود از شمول این قانون خارج است و هیچ گونه حقی برای مصرف کننده و اشخاص ثالث در برابر عرضه کننده ایجاد نمی کند.

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 ملاک های ایجاد نمایندگی مجاز تعمیر در سطح کشور به ازای تعداد خودروها عرضه شده) ظرف سه ماه از تاریخ تصویب توسط وزارت صنایع و معادن تهیه شده و به تصویب هیات وزیران می رسد.

ماده ۱۱

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

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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

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

الف - قانون: قانون 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 می نماید.

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

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 نمایندگی های مجاز می باشند. واسطه مذکور می تواند به عنوان بخشی از مجموعه عرضه کننده یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت عرضه کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

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

چ - شیوه آرایه خدمات پس از فروش خودرو: براساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) در خصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها می باشد.

ح - دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو: دستورالعملی که به منظور تعیین شیوه مربوط به امور خدمات فروش خودرو، شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی های آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها توسط وزارت تهیه و ابلاغ می شود.

خ - خدمات دوره تضمین: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات یا تعویض خودرو که در یک دوره زمانی یا طی مسافت مشخص مطابق مواد (۱۲) و (۱۳) این آیین نامه و انجام آن به صورت رایگان به عهده عرضه کننده می باشد.

د - خدمات دوره تعهد: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات و پشتیبانی خدمات که در یک دوره زمانی مشخص مطابق ماده (۱۵) این آیین نامه و در قبال دریافت اجرت «برابر با نرخ مصوب موضوع بند (ط) ماده (۲) این آیین نامه» از سوی عرضه کننده برای مصرف کننده انجام می شود.

ذ - خدمات سیار: خدمات امداد و تعمیراتی که در محل استقرار خودرو در بیرون از نمایندگی مجاز به مصرف کننده ارائه می شود.
ر - خدمات فنی استاندارد: خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانه ای، ملی، بین المللی یا سایر استانداردها و دستورالعمل های تخصصی رسمی باشد.

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

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

س - کتابچه راهنمای مصرف کننده: کتابچه ای است حداقل به زبان فارسی، که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه کننده به مصرف کننده تسلیم شود. این کتابچه باید حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو، عناوین متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره ای، نام و نشانی نمایندگی های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی آن باشد.

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

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

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

ط - نرخ خدمات و قطعات: نظر به صنفی بودن فعالیت نمایندگی های مجاز، واسطه خدمات پس از فروش و خدمات سیار، اجرت 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 مصرف کننده، از وی دریافت می شود.

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

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

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

تبصره - فهرست این قطعات توسط وزارت با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران تهیه و اعلام می شود.

ف- عیب ایمنی: عیوبی که احتمال ایجاد صدمه به جسم، جان و مال اشخاص گردد.
تبصره - وزارت موظف است با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی جمهوری اسلامی ایران، فهرست عیوب ایمنی خودرو و همچنین قطعات مشمول استاندارد اجباری خودرو را تهیه و ابلاغ نماید.

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

ک- استانداردها و مقررات ابلاغی: کلیه معیار ها و مشخصات ناظر بر تولید، ایمنی، کیفیت، آلایندگی زیست محیطی، فروش و خدمات پس از فروش خودرو که از سوی وزارت، سازمان ملی استاندارد ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و وزارت نفت ابلاغ و رعایت آنها از سوی عرضه کننده الزامی است.
تبصره - استاندارد های فنی شرکت های عرضه کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق، جزو استاندارد های 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 روز کاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را اطلاع رسانی 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: ضوابط و روش های مختلف فروش

تبصره ۱- 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 روز شمار 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، کفپوش 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 موظف است نسبت به تعویض خودرو و یا اخذ رضایت کتبی مصرف کننده اقدام نماید.

تبصره ۲ — در صورتی که مصرف کننده در دوره تضمین به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل عیوب خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوره مذکور برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه کننده یا واسطه فروش با نمایندگی مجاز موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ 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، برگه های ضمانت، کتابچه راهنمای مصرف کننده حداقل به زبان فارسی و تجهیزات اضافی را در زمان تحویل خودرو به مصرف کننده ارائه نماید.

ماده ۱۱- 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 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- 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 ارایه خدمات سیار و طرح‌های امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود.

ماده ۱۲- دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری، ون و وانت از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهل هزار (۴۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل یک سال می باشد.

تبصره ۱- عرضه‌کننده می تواند 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 می باشد.

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 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 می‌باشد.

ماده ۱۴- عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره ای 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 راه اندازی سامانه ای 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- 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 می گردد.

تبصره ۳- در صورتی که عیوب موجود در هر یک از مجموعه های خودرو که به تشخیص مرجع رسیدگی کننده موضوع ماده (۳) قانون موجب بروز حادثه یا تصادف و یا آلاینده گی بیش از حد مجاز هوا گردد، خدمات مربوط مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه کننده خودرو می باشد.

ماده ۱۸- ضوابط پرداخت خسارت توقف خودرو به استثنای خسارات ناشی از موارد حادثه و تصادف به شرح زیر است: الف - خودروی سواری: از زمان تحویل خودرو به نمایندگی مجاز به ازای هر روز توقف مازاد، به میزان یادشده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰/۰۰۱۵) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود. ب - خودروی عمومی (تاکسی، وانت، ون): از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار دو هزارم (۰/۰۰۲) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود. پ - خودروی سنگین (مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده): به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود. ت - 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 می شود. تبصره ۱- در صورت عدم توافق طرفین نسبت به مبلغ خسارت توقف خودرو، مراتب با کسب نظر کارشناس رسمی دادگستری انجام می پذیرد. تبصره ۲- عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود پس از اخذ 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 (۰/۰۰۰۲) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می باشد.

ماده ۱۹- عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش، ساز و کار پرداخت هزینه خسارات 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 هزینه ها 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، 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.

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

ماده ۲۲- عرضه‌کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده (۲) این آیین‌نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحت‌گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه‌کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های 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 اطلاع رسانی خود فراهم نماید.

ماده ۲۳- عرضه‌کننده موظف است نمایندگی های 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 نمایندگی های مجاز و واحدهای خدمات سیار، بر اساس دستورالعمل ابلاغی وزارت تعیین خواهد شد. ماده ۲۷- عرضه‌کننده موظف است در شبکه نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پس از فروش خود صرفاً از ظرفیت واحدهای دارای سطح کیفی قابل قبول، مطابق با ضوابط استاندارد ملی شیوه ارائه خدمات پس از فروش (استاندارد شماره ۱۹۱۱۷) و دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش استفاده نماید.

ماده ۲۸- عرضه‌کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه ای برای واسطه‌ها 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 مصرف‌کننده اقدام نماید.

تبصره - شرکت عرضه‌کننده موظف است امکان دسترسی شرکت بازرسی به اطلاعات این شبکه را فراهم نماید. ماده ۲۹- مسئولیت 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 سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان ها 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. هیأت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند. مناط رأی، نظر اکثریت اعضای هیأت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

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

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

تبصره ۴- کلیه نهادهای 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 تولید کنندگان ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین نامه مکلف است دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان کشنده را به سازمانهای صنعت، معدن و تجارت استانها اعلام نماید.

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

تبصره ۱- نظارت و ارزیابی ادواری عرضه کننده کشنده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آنها و ارائه گزارش های ارزیابی به وزارت و عرضه کننده، به عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می باشد.

تبصره ۲- عرضه کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی های 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 کشنده، 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 ۴۳۶۷۸/۴۴۱۳۳ مورخ ۱۳۸۹/۰۲/۲۹ لغو می شود.

ضوابط و روش های مختلف فروش

		پیش فروش		تحويل فوری	
		عادی	قطعی		
سفارشی تعداد محدود	مشارکت در تولید	قیمت زمان تحويل مندرج در قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرار داد	قیمت قطعی زمان عقد قرار داد	قیمت
داخلی سه ماه وارداتی چهارماه	سه سال	دوازده ماه	نه ماه	سی روز	حداکثر تاریخ تحويل
---	حداقل سود سپرده سه ساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده برابر با 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 تاخیر در تحويل
در صورت تاخیر بیش از دو ماه در تحويل کشنده موضوع قرارداد، مشتری حق انصراف خواهد داشت.	در صورت عدم امکان تحويل کشنده موضوع قرارداد، کشنده ی جایگزین از میان کشنده هایی تولیدی به انتخاب مشتری و شرایط مفاد قرارداد تحويل داده خواهد شد. این موضوع شامل کشنده ی وارداتی نمی شود.	-----	-----	نداشتن تعهدات معوق	شرایط



ارتباط با مشتری

تلفن گویا: ۰۲۱-۹۱۰۷۲۶۰۰

ایمیل: crm@pilsanco.com

ایمیل:

ایمیل:

امداد جاده ای: ۰۹۰۲ ۹۰۲۰۵۵۵

info@pilsanco.com

ENJOY THE ROAD