



دیار خودرو

دفترچه خدمات گارانتی هاوال H6



شرکت سازنده های خودرو دیار

DIAR AUTOMOBILE CO.

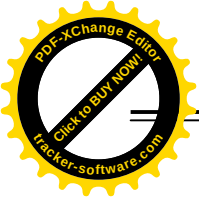






راتتی و خدمات پس از فروش

۷-۲	مقدمه
۷-۳	شناسنامه خودرو
۷-۴	نحوه مراجعه به نمایندگی
۷-۵	شرایط گارانتی
۷-۱۶	قانون و آیین نامه حقوق مشتری
۷-۳۹	سرویس های ادواری
۷-۴۳	فرم ثبت سرویس های ادواری
۷-۴۸	سرویس های ادواری خارج از دوران گارانتی

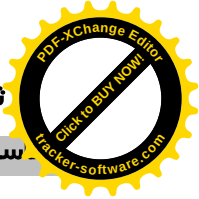


این دفترچه تکمیل کننده کتابچه راهنمای دستورالعمل مالک می باشد . ضمن تبریک به حسن سلیقه شما در انتخاب محصولات شرکت سازه های خودرو دیار لطفا کتابچه مذکور و محتوای آن را با دقت مطالعه نمایید و در نگهداری این دفترچه کوشا باشید.

این قسمت اطلاعات مربوط به سرویس ها و شرایط گارانتی خودرو را در اختیار شما قرار می دهد.

در قسمت ثبت سابقه خدمات و سرویس، سابقه های کامل از خدماتی که بر روی خودرو ی شما انجام شده، ثبت می شود. ثبت این اطلاعات برای حفظ شرایط گارانتی و ارایه خدمات بهتر در مراجعات بعدی ضروری است و لازم است که نمایندگی مجاز برگه مربوط را در پایان هر سرویس تکمیل نماید.

در صورت فروش خودرو قبل از انقضای دوره گارانتی ، این دفترچه را به منظور اطلاع خریدار بعدی از حقوق خود و شرایط گارانتی ، به ایشان تسلیم فرمایید . بدیهی است عدم اطلاع خریدار از شرایط گارانتی و یا نحوه استفاده از خودرو ، هرگونه حقی را از ایشان سلب خواهد نمود .



ثبت مشخصات
سنامه خودرو

خریدار محترم ، لطفاً توجه فرمایید در این صفحه مشخصات خودروی شما بطور دقیق و خوانا توسط نمایندگی تکمیل شود.

نام مالک :
آدرس :
تلفن :

شماره پلاک :		نوع و مدل خودرو :	
شماره رنگ :		شماره بدنه :	
شماره موتور :		شماره شاسی :	
تاریخ تحویل خودرو از کارخانه :		نمایندگی تحویل دهنده خودرو :	

شماره نمایندگی مجاز :

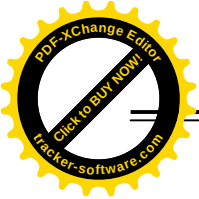
آدرس نمایندگی مجاز :

گواهی می شود که اطلاعات فوق صحیح است.

امضاء و مهر نمایندگی مجاز شرکت سازه های خودرو دیار

توجه

لطفاً در صورت انتقال مالکیت خودرو به شخص دیگر ، این دفترچه را به مالک جدید تحویل دهید .



شرایط و ضوابط گارانتی

نحوه مراجعه به نمایندگی

مسئلاً شما خواستار حفظ شرایط ایده آل خودروی شخصی خود هستید این کار با مراجعه مرتب به نمایندگی مجاز در کیلومتر های تعیین شده و انجام سرویس های قید شده در این دفترچه میسر می شود . نمایندگی های مجاز شرکت سازه های خودرو دیار در سراسر کشور با تجهیزات کامل و پرسنل مجرب آماده پاسخگویی به مشتریان خود هستند.

با تعیین وقت قبلی و دادن اطلاعات کامل در مورد خرابی خودرو به تعمیرگاه کمک خواهید کرد تا در اسرع وقت نسبت به رفع نقص خودروی شما اقدام کنند.(به غیر از موارد ضروری)

هنگام تکمیل کارت تعمیراتی توسط تعمیرگاه، آدرس و شماره تماسی که در طول روز بتوان با شما تماس گرفت را به فرد مسئول ارائه دهید.



شرایط و ضوابط گارانتی

در صورت نیاز به کسب اطلاعات بیشتر و جهت اطلاع از آدرس و شماره تماس نمایندگیها با تلفن مرکز خدمات پس از فروش با شماره ۰۲۶۰۱۲۶۰۱۴۴۹۰۰ تماس گرفته و یا به آدرس سایت www.nirookhodro.com مراجعه نمایید .



شرکت گارانتی
بیت گارانتی

مطابق با آنچه در این دفترچه آمده است شرکت سازه های خودرو دیار با ارائه گارانتی به کلیه محصولات تولیدی این شرکت جهت حصول اطمینان به کیفیت تولیدات و رفع کلیه ایرادات مربوط به ساخت قطعات و موتاز خودرو با مراجعه به نمایندگی های سراسر کشور، خدمات خود را تضمین می نماید.

مدت گارانتی

شرکت دیار خودرو مطابق با دستورالعمل ضوابط خدمات پس از فروش وزارت صنعت و معدن و تجارت گارانتی خودروی هاوال H6 از تاریخ تحویل به مشتری دوسال یا کارکردی برابر چهل هزار 40000 کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد، می باشد. لازم بذکر است دوران تعهد خودرو تا ده سال است.

مدت ضمانت در کارت گارانتی درج گردیده و از زمان تحویل خودرو به اولین خریدار مطابق با شرایط مندرج در این دفترچه ارائه می گردد.

توجه

کارت گارانتی خودرو همراه با سایر مدارک در زمان تحویل خودرو به اولین خریدار تحویل می گردد. ضروری است در حفظ و نگهداری آن تا پایان دوره گارانتی دقت نمایید. نمایندگی ها فقط با ارائه اصل کارت گارانتی مجاز به ارائه خدمات گارانتی



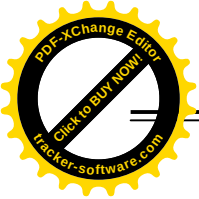
موارد تحت پوشش گارانتی

در دوره گارانتی کلیه قطعات خودرو به استثنای قطعاتی که در این دفترچه با توجه به شرایط مندرج در آن اشاره شده است (چنانچه از لحاظ مواد یا کارکرد مشکل داشته باشد) مشمول گارانتی بوده و مشتریان می توانند برای استفاده از آن به یکی از نمایندگیهای سراسر کشور مراجعه نمایند.

موارد ذکر شده در زیر دارای گارانتی متفاوت از گارانتی اصلی خودرو می باشند .

ضمانت پوسیدگی بدنه

گارانتی پوسیدگی خودرو در برابر سوراخ شدن قطعات بدنه به دلیل زنگ زدگی از تاریخ شروع گارانتی به مدت سه سال می باشد. عبارت زنگ زدگی به معنی زنگ زدگی بدنه بدلیل نقص فنی در تولید یا مواد است. زنگ زدگی بدلیل سهل انگاری، تصادف، پوسیدگی رنگ ناشی از برخورد سنگ شامل این بند نمی باشد.



رابط و ضوابط گارانتی

ضمانت رنگ خودرو

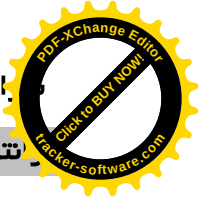
گارانتی رنگ خودرو در برابر متورم شدن (طبله کردن)، ترک خوردن، رنگ پریدگی یا لکه کردن سطح قابل رویت تمام قطعات رنگ شده به دلیل نقص تولید یا مواد از تاریخ شروع گارانتی به مدت سه سال می باشد.

ضمانت خدمات و قطعات تعمیری

ضمانت خدمات (تعمیر) به مدت ۲ ماه و یا ۳۰۰۰ کیلومتر و نیز ضمانت قطعات (تعمیر) ۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا رسد) می باشد .

بکسل کردن

در صورتی که رفع عیب خودرو تحت پوشش گارانتی قرار گیرد ، هزینه بکسل کردن خودرو به نزدیکترین نمایندگی مجاز ، تحت پوشش گارانتی قرار دارد .



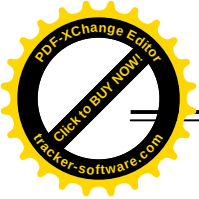
۱- قطعات مصرفی:

قطعات مصرفی به قطعاتی اطلاق می شوند که عمر مفید آنها نسبت به سایر قطعات خودرو محدودتر بوده و به صورت عادی پس از گذشت مدتی محدود یا مقدار کارکرد خاصی مستهلک شده و می بایست تعویض شوند. قطعات مصرفی گارانتی نداشته و استهلاک این قطعات رابطه مستقیمی با نحوه استفاده از خودرو توسط مالک (کاربر یا راننده خودرو) دارد. این قطعات نظیر روغن‌ها (روغن موتور، روغن گیربکس، روغن دیفرانسیل، روغن فرمان هیدرولیک و روغن ترمز)، سوخت خودرو (بنزین یا گازوئیل)، انواع فیلتر ها (فیلتر هوا، فیلتر سوخت، فیلتر روغن و فیلتر کابین)، مایع شیشه شوی، مایع خنک کننده (ضد یخ) شامل گارانتی نمی باشد.

۲- قطعات استهلاکی که دارای عمر مفید هستند:

گارانتی لنت ترمز جلو و عقب، شمع موتور، تسمه ها و تیغه برف پاک کن و لامپها از زمان شروع گارانتی 10 هزار کیلومتر میباشد. گارانتی کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور و حسگر دود اکسیژن 18 ماه یا 30 هزار کیلومتر هر کدام زودتر فرا رسد میباشد. گارانتی قطعات صفحه کلاچ، باتری و رادیو پخش از زمان تحویل خودرو به اولین مشتری نصف دوران ضمانت میباشد. گارانتی لاستیک دوسال یا 40 هزار کیلومتر هر کدام زودتر فرا رسد می باشد

ضمانت کیسه هوا: عملکرد صمیع سیستم و قطعات کیسه هوا صرفا مشمول دوره گارانتی بوده و بر اساس استاندارد ابلاغی شامل دوران تعهد ده سال نیز می باشد.



توجه
در صورتیکه قطعات معیوب خودرو بنا به تشخیص کارشناس گارانتی دیار خودرو تعویض گردد، مواد مصرفی تعویض شده مربوط به عیب مورد نظر شامل گارانتی خواهد بود. قطعاتی که بر اساس اهمال مشتری معیوب شده است، گارانتی آن قطعه باطل است. کلیه قطعات تعویضی و خدمات انجام شده در نمایندگیها به مدت ۲ ماه یا ۳ هزار کیلومتر شامل گارانتی می باشد. استهلاک عادی قطعات استهلاکی نظیر سایش عادی در اثر استفاده شامل گارانتی نمی باشد.

گارانتی قطعات نصب شده

کلیه قطعات تعویض شده در دوران گارانتی حداکثر تا پایان مدت گارانتی خودرو تحت پوشش گارانتی قرار می گیرد.

توجه
در دوران گارانتی داغی قطعات تعویض شده با هزینه گارانتی متعلق به شرکت سازه های خودرو دیار بوده و تحویل مشتری نمی گردد.



موارد خارج از پوشش گارانتی

موارد خارج از شمول گارانتی شامل عواملی است که به کارخانه تولید کننده مربوط نمی باشد و عمدتاً ناشی از نگهداری نامناسب خودرو توسط خریدار می باشد. شرکت سازه‌های خودرو دیار به شما توصیه می کند در نگهداری خودروی خود همواره دقت نمایید.

۱- قسمت هایی که در اثر تصادف یا ضربه آسیب دیده اند. تصادف شدید و یا واژگون شدن خودرو منجر به لغو کامل گارانتی خودرو خواهد گردید .

۲- قطعات و تجهیزاتی که بطور اضافی روی خودرو نصب شده اند و نصب آنها به قطعات دیگر خودرو آسیب زده باشد مانند نصب سیستم های صوتی ، نصب دزدگیر که باعث تغییرات در سیم کشی و ایرادات فنی در خودرو شود. همچنین عیوبی که در اثر تغییر سایز لاستیک و استفاده از لاستیک غیر استاندارد ایجاد شده باشد ، تحت پوشش گارانتی قرار نمی گردند .

۳- از بین رفتن رنگ خودرو در اثر تصادف و برخورد اشیاء خارجی به بدنه.

۴- عیوبی که بنا بر تشخیص کارشناس گارانتی شرکت سازه های خودرو دیار به علت عدم انجام سرویس های دوره ای در وقت مقرر ایجاد شده باشد ، شامل گارانتی نمی باشد.



۵- معایبی که بر اثر استفاده نادرست ایجاد شده باشد (به عنوان مثال : شرکت در مسابقات رانندگی ، حمل بار بیش از حد ظرفیت) و تغییرات در تعمیرگاه غیرمجاز مانند دستکاری در سیستم موتور و گیربکس و دیفرانسیل و تغییر در سایز استاندارد قطعات و سیم کشی خودرو و دستکاری در کیلومتر خودرو بنا به تشخیص کارشناسان فنی شرکت سازه های خودرو دیار ، شامل گارانتی نمی باشد.

۶- در صورتی که شماره هویت خودرو محو شده باشد از گارانتی خارج می گردد.

۷- تاثیر مواد پراکنده در محیط،مانند سموم دفع آفات نباتی و غیره ،فضله پرندگان ،شیره درختان و همچنین عوامل جوی نظیر بان های اسیدی ،انواع آلودگی های زیست محیطی و سایر عوامل تاثیر گذار بر بدنه و رنگ خودرو

۸- صدمات ناشی از حوادث و بلایای طبیعی ،نظیر سیل،زلزله، صاعقه،طوفان وغیره.



۹- هر گونه آتش سوزی به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی به هنگام تعمیرات و یا وقوع آتش سوزی به دلیل

سهل انگاری توسط افراد در تعمیرگاههای غیر مجاز.

۱۰- استهلاک عادی قطعات استهلاکی نظیر سایش عادی تیغه برف پاک کن ،لنت ترمز ،صفحه کلاچ در اثر استفاده

شامل گارانتی نمی باشد

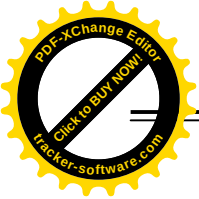
۱۱- فاسد شدن باطری در اثر عدم استفاده از خودرو در مدت طولانی شامل گارانتی نمی باشد. گارانتی باطری

ی از تاریخ شروع گارانتی به مدت یک سال می باشد. عیوب احتمالی ناشی از باطری به باطری کردن خودرو

شامل گارانتی نخواهد شد .

۱۲- پوسیدگی لاستیک و قطعات لاستیکی به دلیل توقف طولانی خودرو و عدم استفاده در مدت طولانی شامل

گارانتی نمی باشد. گارانتی لاستیک از تاریخ شروع گارانتی به مدت یکسال می باشد.



۱۳- عیوبی موتوری که در اثر نفوذ آب به داخل موتور در مناطقی که دارای عمق آب زیاد هستند ایجاد شده

شامل گارانتی نمی باشد. در صورت فرو رفتن خودرو در آب و ایجاد نواقص ناشی از این امر ، خودرو از پوشش گارانتی خارج خواهد شد.

۱۴- سهل انگاری در اثر استفاده از تیغه برف پاک کن خراب و در نتیجه خط افتادن روی شیشه شامل گارانتی نمی باشد.

۱۵- با توجه به اینکه وجود ضد یخ از زنگ زدن قطعات موتوری جلوگیری می کند، عیوب ناشی از عدم استفاده از ضد یخ شامل گارانتی نمی باشد. هنگام ریختن ضد یخ به دستورالعمل آن در صفحه ۱۹-۶ مراجعه نمایید.

۱۶- ایرادات ناشی از ریزش آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر رادیو پخش ، ECU، و اتصالات آن.



شرایط و ضوابط گارانتی

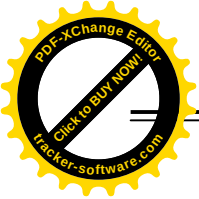
۱۵- هزینه های مربوط به قطعات مصرفی واستهلاک عادی قطعات استهلاکی که دارای عمر مفید می باشد شامل گارانتی نمی باشد.

۱۶- خسارت ناشی از قرار گرفتن خودرو در میدان های قوی الکترومغناطیسی و (کنار پستها و زیر دکل های فشار قوی انتقال نیرو)

۱۷- زنگ زدگی و تخریب و عملکرد نامناسب قطعات داخل موتور و همچنین رادیاتور به دلیل استفاده از آب های املاح دار که رسوبات آنها موجب بروز ایراد می گردد .

۱۸-صدمات ناشی از عدم رعایت تعویض روانکارها (روغنهای موتور ،گیربکس ، دیفرانسیل ،ترمز و هیدرولیک) در وقت مقرر در سرویس های دوره ای بنا به دستورالعمل شرکت سازنده.

قطعات مصرفی به قطعاتی اطلاق می شودکه عمر آنها نسبت به سایر قطعات محدودتر بوده و به صورت عادی پس از گذشت مدتی محدود و یا در مقدار کارکرد خاصی مستهلک شده و بایستی تعویض گردد.



شرایط ابطال گارانتی خودرو و قطعات

ابطال گارانتی خودرو

شرکت سازه های خودرو دیار جهت ارائه خدمات مطلوب از شما به عنوان عضو خانواده خود تقاضا دارد در حفظ و نگهداری خودرو دقت فرمایید. در شرایط زیر گارانتی خودرو ابطال و نمایندگیها از ارائه خدمات معذور خواهند بود.

- ۱- در صورت عدم رعایت انجام سرویس های دوره ای در وقت مقرر، گارانتی خودرو ابطال خواهد شد.
- ۲- در صورت دستکاری جهت کم کردن کیلومتر خودرو و یا هر گونه تغییرات بنا به تشخیص کارشناسان گارانتی شرکت سازه های خودرو دیار، گارانتی خودرو ابطال می گردد.
- ۳- گارانتی خودرو هایی که در سانحه و یا حادثه آسیب دیده اند حتی در صورت بازسازی لغو می گردد.



۴- در صورت محو شدن پلاک مشخصات خودرو و یا دستکاری در شماره موتور گارانتی خودرو لغو می گردد.

۵- در صورت تغییر در کاربری خودرو نظیر تغییرات جهت استفاده در مسابقه رالی گارانتی خودرو ابطال می گردد.

ابطال گارانتی قطعات

۱- در صورت تعویض قطعات و جایگزینی آن با قطعات غیر استاندارد شرکت سازه های خودرو دیار در

تعمیرگاه های غیر مجاز نه تنها قطعات مذکور ، بلکه سایر متعلقات در آن مجموعه از گارانتی خارج

می گردد.

۲- شرکت سازه های خودرو دیار هیچگونه تعهدی در قبال بروز اشکالات در قسمتهای تغییر یافته روی خودرو

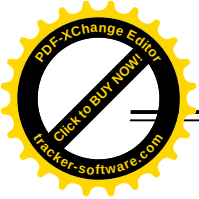
نخواهد داشت. هر گونه تغییرات در خودرو توسط مشتری شامل آهن کشی، تقویت شاسی، نصب تجهیزات

اضافی، تقویت و تغییرات در فنربندی خودرو، نصب رینگ و لاستیک غیر استاندارد ، تغییرات در سیم کشی و

آسیب به آن در اثر نصب دزدگیر غیر استاندارد ، استفاده از کیتها و مواد و قرصهای کاهنده سوخت و آسیب به

قطعات سیستم سوخت رسانی نظیر پمپ بنزین و انژکتورها که در نهایت منجر

به بروز عیب در سیستم الکتریکی و الکترونیکی و مکانیکی خودرو گردد، تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرد.



ضوابط گارانتی

ضوابط مربوط به حقوق مشتریان

۱ – قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو

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

قانون حقوق مشتری

ماده ۱

اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کاربرده می شود:



۱- خودرو: هر نوع وسیله نقلیه موتوری تولید داخل یا خارج برای استفاده در معابر عمومی برای حمل سرنشین و بار تا ظرفیت مجاز.

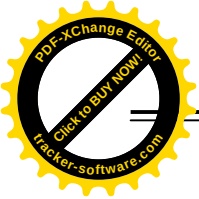
۲- عرضه کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که بطور مستقیم یا از طریق واسطه فروش مبادرت به فروش خودروهایی نو و وارداتی خود می کند.

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 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 ۲۴ ماه از زمان تحویل خودرو به مصرف کننده یا کارکردی برابر با چهل هزار کیلومتر (هرکدام زودتر به پایان برسد) باشد.

تبصره ۲- دوره تعهد یا دوره تضمین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ده سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف کننده می باشد.

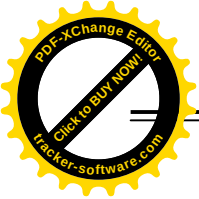
ماده ۳ عرضه کننده در طول مدت مکلف به رفع هر نوع نقص یا عیب (ناشی از طراحی ، مونتاز ، تولید ، یا حمل است که در خودرو وجود داشته یا در نتیجه استفاده معمول از خودرو بروز نموده و با مفاد ضمانتنامه و مشخصات اعلام به مصرف کننده مغایر بوده یا مانع استفاده مطلوب از خودرو یا نافی ایمنی آن باشد یا موجب کاهش ارزش معاملاتی خودرو شود. هزینه رفع نقص یا عیب خودرو در طول مدت ضمانت و جبران کلیه خسارات وارده به مصرف کننده و بیمه 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 میباشد.

تبصره ۱ - تعهدات عرضه کننده بطور 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 تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تامین آموزش های لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمی تواند مصرف کننده را به مراجعه به نمایندگی معینی اجبار نماید.

تبصره ۲ - در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیات حل اختلاف مربوطه، متشکل از نمایندگی های عرضه 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 هریک 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 در خواست 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 موظفند هر بار که خودروی موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره ای قرار می گیرد، پس از اتمام کار ، به صورت مکتوب کلیه عیب ها و نقص های اعلامی از سوی مصرف کننده ، اقدامهای 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 غیراستاندارد یا تایید نشده توسط عرضه کننده و نمایندگی های مجاز تعمیر ممنوع می باشد.

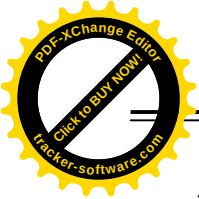
ماده ۶- چنانچه انجام تعهدات عرضه کننده بدلیل حوادث غیرمترقبه (غیرقابل پیش بینی و غیرقابل رفع) ناممکن باشد، این تعهدات به حالت تعلیق در می آید. مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می شود.

ماده ۷- هر نوع توافق مستقیم یا غیرمستقیم بین عرضه کننده، واسطه فروش یا مصرف کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه کننده برطبق این قانون و یا ضمانت نامه صادر برعهده دارد، ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف کننده باطل و بلااثر 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 غیرقانونی و از درجه اعتبار ساقط است.

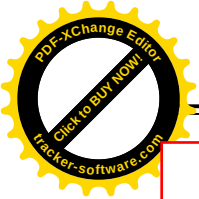
ماده ۸- هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستمهای جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز عرضه کننده توسط مصرف کننده طی دوران ضمانت ایجاد شود از شمول این قانون خارج است و هیچ گونه حقی برای مصرف کننده و اشخاص ثالث در برابر عرضه کننده ایجاد نمی کند.

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



ماده ۱۰ - آیین نامه اجرایی این قانون (بویژه در مورد ملاک 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 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 حقوق مشتری

وزارت صنعت، معدن و تجارت-سازمان ملی استاندارد ایران

هیأت وزیران در جلسه ۱۳۹۵/۱/۲۲ به پیشنهاد شماره ۶۰/۲۵۵۳۸۵ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۹

وزارت صنعت، معدن و تجارت و به استناد ماده ۱۰ قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو- مصوب ۱۳۸۶-آیین نامه اجرایی قانون مذکور را به

شرح زیر تصویب کرد:

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 عرضه‌کننده، 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.

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 ارایه خدمات پس از فروش خودرو: براساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) درخصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های 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، 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 (۱۲) و (۱۳) این آیین‌نامه 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 آیین‌نامه و در قبال دریافت اجرت "برابر با نرخ مصوب موضوع بند (ط) ماده (۲) این آیین‌نامه" 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 می شود.

ر- خدمات فنی استاندارد: خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانه ای، ملی، بین المللی یا سایر استانداردها و دستورالعمل‌های تخصصی رسمی باشد.

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

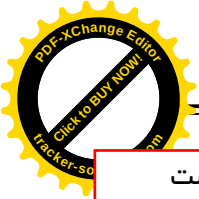
ژ - استفاده مطلوب از خودرو: استفاده از هر خودرو مطابق مشخصات اعلام شده از سوی عرضه کننده به ویژه در مورد تعداد سرنشین و مقدار بار.

س- کتابچه راهنمای مصرف کننده: 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، 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 نمایندگیهای مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی آن باشد.

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



- ص - قیمت کارشناسی: قیمتی که بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری در رشته مرتبط تعیین می‌شود.
- ض - شرکت بازرسی: شخصیت حقوقی دارای صلاحیت از طرف سازمان ملی استاندارد ایران که توسط وزارت برای انجام ارزیابی عملکرد 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 می‌شود.
- ط - نرخ خدمات و قطعات: نظر به منفی 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 می‌شود.
- 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 می‌شود.
- غ - قطعه ایمنی خودرو: قطعاتی که عیب آنها موجب احتمال صدمه جسم، جان و مال اشخاص گردد.
- تبصره - فهرست این قطعات توسط وزارت با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران تهیه و اعلام می‌شود.
- ف - عیب ایمنی: عیوبی که احتمال ایجاد صدمه به جسم، جان و مال اشخاص گردد.



تبصره - وزارت موظف است با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی جمهوری اسلامی ایران، فهرست عیوب ایمنی خودرو و همچنین قطعات مشمول استاندارد اجباری خودرو را تهیه و ابلاغ نماید.

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

ک - استانداردها و مقررات ابلاغی: کلیه معیارها و مشخصات ناظر بر تولید، ایمنی، کیفیت، 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 عرضه‌کننده الزامی است.

تبصره - استانداردهای فنی شرکتهای عرضه‌کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق، جزو استانداردهای ابلاغی محسوب خواهد شد.

ماده ۳- عرضه‌کننده موظف است در سامانه 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- عرضه‌کننده موظف است حداقل دو روزکاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را اطلاع رسانی عمومی نماید.

ماده ۴- عرضه‌کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش‌های مختلف فروش و فرآیند خرید را به صورت شفاف و روشن مطابق جدول زیر تهیه و در پایگاه اطلاع رسانی و نمایندگی‌های مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد:



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 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، 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.

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.

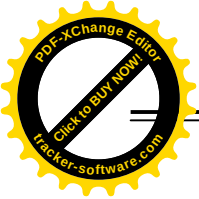
ماده ۹- عرضه کننده موظف است در زمان تحویل، خودروی درخواستی مصرف کننده را در حضور وی کنترل نموده و پس از حصول اطمینان از عدم وجود عیب، خودرو را تحویل دهد.

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 - 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- فرآیند فروش.

ب - فرآیند 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 ارایه خدمات سیار و طرحهای امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود.

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

تبصره ۱ - عرضه‌کننده 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 موتتاژی 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 می‌باشند.

تبصره ۱ - فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلایندهگی هوا شامل کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن 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 فرایندهای 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.

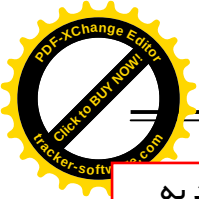
تبصره ۲- در صورت مراجعه مصرف کننده برای رفع عیب تکراری به همان نمایندگی مجاز و یا هریک از نمایندگی های مجاز دیگر برای بار دوم و یا بیشتر، زمان توقف خودرو از بدو تاریخ پذیرش خودرو برای پرداخت خسارت محاسبه می گردد.

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.



ب- خودروی سنگین (مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون وکشنده): 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- 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 می نماید.

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 نمایندگی های 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.

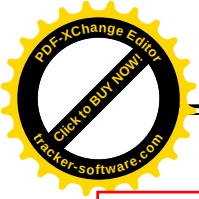
تبصره- نمایندگی مجاز موظف است در دوره تعهد، داغی قطعات تعویضی را به مصرف کننده تحویل و رسید دریافت نماید.

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 جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده می باشد.

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



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

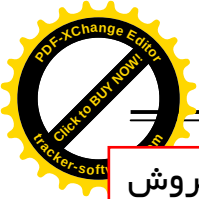
ماده ۲۹ - مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول برعهده عرضه کننده می باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده، رأساً از طریق سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می گیرد. چنانچه 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 کتباً اعلام رأی کند. منوط 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 استان ها می باشد.

تبصره ۲ - سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ها 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 می کند 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 شکایت به آنها مراجعه می نمایند موظفند شکایت مصرف کننده را به وزارت ارسال نمایند.

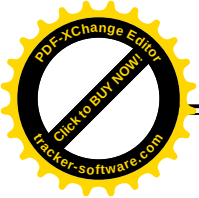


تبصره - نظارت و ارزیابی ادواری عرضه کننده خودرو، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آنها و ارائه گزارشهای ارزیابی به وزارت و عرضه کننده، به عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می باشد.

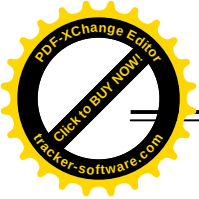
تبصره ۲ - عرضه کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی های مجاز فعال و تعلیق شده خود را به همراه سایر مشخصات و همچنین مشخصات مشتریان مراجعه کننده به شبکه خدمات پس از فروش شامل نام مشتری، شماره تماس، نوع خودرو، تاریخ پذیرش و نام نمایندگی مراجعه شده را بصورت دسترسی برخط جهت ارزیابی عملکرد آن، به شرکت بازرسی معرفی نماید.

ماده ۳۱- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این آیین نامه بر عهده وزارت است.

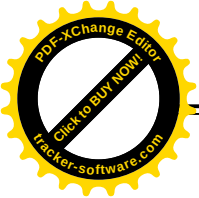
ماده ۳۲ - تصمیم نامه شماره ۴۴۱۳۳/۴۳۶۷۸ مورخ ۱۳۸۹/۰۲/۲۹ لغو می شود.



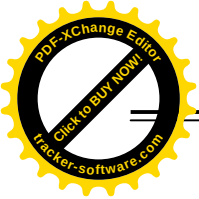
نامہ حقوق مشتری



نامہ حقوق مشتری



نامہ حقوق مشتری

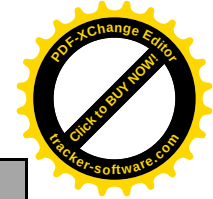
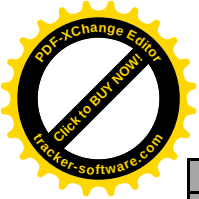


سرویس های دوره ای

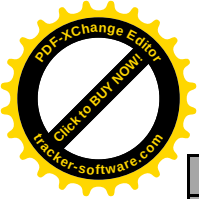
شرکت سازه های خودرو ديار برای جلب رضایت بیشتر مشتریان خود و افزایش دوام خودرو و کنترل منظم جهت پیشگیری از بوجود آمدن عیوب ناخواسته ،اقدام به ارائه سرویس دوره ای به تمامی محصولات خود نموده است.

این شرکت با توجه به برنامه ریزی جهت ارائه خدمات به مشتریان محصولات خود توصیه می نماید سرویس های دوره ای در نظر گرفته شده را به طور مستمر انجام دهید.

توجه
۱-انجام سرویس های دوره ای مطابق دفترچه راهنمای مالک و کارت گارانتی در نمایندگی های مجاز الزامی بوده و عدم انجام آن منجر به لغو گارانتی خواهد گردید.
۲- هزینه های مربوط به قطعات مصرفی و استهلاکی (که در موارد خارج گارانتی در این دفترچه ذکر شده است) و اجرت انجام سرویس های دوره ای به غیر از اجرت سرویس اولیه از مشتری اخذ می گردد.



کیلومتر کارکرد × 1000																									عنوان		
۱۴۸	۱۴۲	۱۳۶	۱۳۰	۱۲۴	۱۱۸	۱۱۲	۱۰۶	۱۰۰	۹۴	۸۸	۸۲	۷۶	۷۰	۶۴	۵۸	۵۲	۴۶	۴۰	۳۴	۲۸	۲۲	۱۶	۱۰	۶	۳		
	I				I			I			I				I			I			I	I			I	تسمه دینام، کوکله، هیدرولیک	
	I							I			I							I							I	وایر شمع ها	
									R																	تسمه تایم	
	R			R				R			R				R			R			R					شمع	
	I				I			I			I				I			I			I			I	I	رادیاتور و شیلنگ ها	
سطح مایع خنک کننده را هر ۳۰۰ الی ۵۰۰ کیلومتر چک کنید و در صورت نیاز به آن اضافه کنید. مایع خنک کننده حداکثر هر دو سال یکبار باید تعویض گردد.																									مایع خنک کننده موتور		
	R		R		R			R		R		R		R		R		R		R		R		R	I	I	فیلتر هوا
	R		R		R			R		R		R		R		R		R		R		R		R		فیلتر بنزین	
	I				I			I			I			I							I					شیلنگ بنزین	
سیس روغن موتور را هر ۶۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه تعویض کنید.																						R	R	R	روغن موتور		
	I				I			I			I			I							I			I	I	دور آرام	
سیس روغن موتور را هر ۶۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه تعویض کنید.																						R	R	R	فیلتر روغن		
هر ۲۰۰۰۰ کیلومتر تعویض گردد.																									فیلتر اتاق		
	I				I						I							I								زمان جرقه زنی	
		I			I					I				I							I				I	سیبک ها	
		I			I					I				I							I				I	گردگیر ها	
		I			I					I				I							I				I	طبق ها	
		I			I					I				I							I				I	اتصالات جعبه فرمان هیدرولیک	
		I			I					I				I							I				I	کاسه نمد و شیر فرمان هیدرولیک	
هر ۴۸۰۰۰ کیلومتر تعویض گردد.														R		I					I	R	I	R		روغن دیفرانسیل عقب ۴WD	
		I			I					I				I							I				I	ترمز دستی	
		I			I					I				I							I				I	اتصال لوله های اگزوز	



کیلومتر کارکرد × 1000																								عنوان			
۱۴۸	۱۴۲	۱۳۶	۱۳۰	۱۲۴	۱۱۸	۱۱۲	۱۰۶	۱۰۰	۹۴	۸۸	۸۲	۷۶	۷۰	۶۴	۵۸	۵۲	۴۶	۴۰	۳۴	۲۸	۲۲	۱۶	۱۰				
هر ۴۸۰۰۰ کیلومتر تعویض گردد.																						R	I	R	I	روغن گیربکس دستی	
		I			I			R		I			I			I			I				I		I		روغن گیربکس اتوماتیک
سپس هر ۴۸۰۰۰ کیلومتر تعویض شود.																						R	I	R	I	روغن جعبه دنده کمکی	
I	R	I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	R	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I	I	I	I	روغن ترمز
هر ۶۰۰۰ کیلومتر بازدید شود.																								پدال ترمز			
			R					R					R					R					I	R	I	I	روغن پمپ فرمان
		I			I			I			I		I		I			I				I					شیلنگ ترمز
هر ۶۰۰۰ کیلومتر بازدید شود.																								لنت ترمز و دیسک ترمز			
هر ۶۰۰۰ کیلومتر بازدید شود.																								لنت و کاسه ترمز			
	I			I			I			I			I			I			I			I				I	تنظیم زوایای چرخ
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	I	I	باتری
سالی یک بار بازدید کنید.																								بدنه خودرو			
	I		I		I			I			I			I			I					I					تست جاده
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I				سیستم تیخیر کننده سوخت (کنیستر)
هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر بازدید شود.																								بالاس چرخ			
																						I				I	فشار باد لاستیک
																							I	I	I	I	گشتاور پیچ چرخ
																							I	I		I	بازدید کل چراغ های خودرو
																							I	I	I		تنظیم اتصالات قسمت شاسی
																								I	I		بازدید کلیه اتصال بدنه ها
																							I	I			کنترل گاز کولر

کارت گارانتی هاوال H6 (وارداتی)

شماره کارت:

نام مالک :

آدرس :

تلفن :

کد نمایندگی تحویل دهنده:.....

شماره فاکتور:.....

آدرس نمایندگی مجاز :

گواهی می شود که اطلاعات فوق صحیح است.

امضا و مهر واحد فروش

شماره پلاک	شماره VIN	تاریخ شروع گارانتی
رنگ	شماره موتور	تاریخ اتمام گارانتی
نوع خودرو	شماره بدنه	مدت گارانتی
مدل خودرو	تاریخ تحویل از کارخانه	تاریخ صدور کارت

سرویس ۳۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۶۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۱۰۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۱۶۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۲۲۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز
سرویس ۲۸۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۳۴۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۴۰۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۴۶۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۵۲۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز
سرویس ۵۸۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۶۴۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۷۰۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۷۶۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۸۲۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز

سرویس ۱۱۲۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۱۰۶۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۱۰۰۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۹۴۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۸۸۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز
---	---	---	--	--

سرویس ۱۴۲۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۱۳۶۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۱۳۰۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۱۲۴۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۱۱۸۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز
---	---	---	---	---

۱- جهت انجام سرویس های اولیه، ادواری، گارانتی با در دست داشتن این کارت به شبکه خدمات پس از فروش شرکت دیار خودرو مراجعه فرمایید. ۲- گارانتی خودرو زمانی معتبر خواهد بود که سرویس اولیه در زمان و کیلومتر تعیین شده توسط نمایندگیهای مجاز دیار خودرو انجام شده باشد. ۳- سرویس های دوره ای در کیلومتر های مقرر توسط نمایندگی های مجاز دیار خودرو الزامی می باشد. ۴- اجرت سرویس اولیه رایگان بوده و هزینه های مواد مصرفی شامل روغنهای و فیلترهای استفاده شده و قطعات استهلاکی بر عهده مشتری می باشد. ۵- اجرت سرویس های دوره ای و مواد مصرفی استفاده شده بر عهده مشتری می باشد.	سرویس ۱۵۰۰۰۰ کیلومتر یا ۶۰ ماه کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز
--	---

توجه لطفاً در صورت انتقال مالکیت خودرو به شخص دیگر، این برگه را به مالک جدید تحویل دهید.
--



نیرو خودرو آسیا
مجری خدمات پس از فروش

هولوگرام

کارت گارانتی هاوال H6 (تولید داخل)

شماره کارت:

نام مالک :

آدرس :

تلفن :

کد نمایندگی تحویل دهنده:.....

شماره فاکتور:.....

آدرس نمایندگی مجاز :

گواهی می شود که اطلاعات فوق صحیح است.

امضا و مهر واحد فروش

شماره پلاک	شماره VIN	تاریخ شروع گارانتی
رنگ	شماره موتور	تاریخ اتمام گارانتی
نوع خودرو	شماره بدنه	مدت گارانتی
مدل خودرو	تاریخ تحویل از کارخانه	تاریخ صدور کارت

سرویس ۳۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۶۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۱۰۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۱۶۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۲۲۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز
---	--	---	---	---

سرویس ۲۸۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۳۴۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز	سرویس ۴۰۰۰۰ کیلومتر کیلومتر کار کرد : شماره تعمیرگاه مجاز : شماره کارت تعمیراتی : تاریخ : مهر و امضاء نمایندگی مجاز
---	---	---

توجه

لطفاً در صورت انتقال مالکیت خودرو به شخص دیگر ، این برگه را به مالک جدید تحویل دهید .

آدرس: تهران- کیلومتر ۱۲ بزرگراه فتح نبش خیابان سپاه اسلام پلاک ۱ تلفن ۵-۴۴۹۰۱۲۶۰

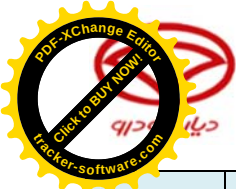


لیست نمایندگی های شرکت سازه های خودرو دیار

نیرو خودرو آسیا
شرکت مهندسی تولیدی-سازمانی خاص

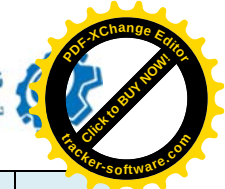


ردیف	استان	نام شهر	نام نماینده	کد نمایندگی	آدرس	تلفن	فکس	نوع نمایندگی
۱	آذربایجان شرقی	تبریز	هیراد بهمنی	۴۱۱۰	اتوبان پاسداران - بالاتر از لاله پارک ولیعصر ۲ نبش دهخدای ۱۰ نمایندگی دیار خودرو	۰۴۱-۳۶۶۶۲۲۲۴-۵	۰۴۱-۳۶۶۶۱۸۳۲	فروش و خدمات
۲	آذربایجان غربی	ارومیه	محمد علی پورحسار	۴۴۱۱	ابتدای جاده شهید کلانتری نمایندگی دیار خودرو	۰۴۴-۳۲۴۲۶۳۸۵	۰۴۴-۳۲۴۲۶۴۴۱	فروش و خدمات
۳		ارومیه	روح اله غلام زاده	۴۴۱۰	مجمع نمایشگاههای اتومبیل خیابان سوم پ ۶۶ نمایشگاه سیامک	۰۴۴-۳۲۳۷۷۷۸۸	۰۴۴-۳۲۳۶۹۸۵۶	فروش و خدمات
۴		خوی	عبداله افشارنیا	۴۶۱۰	انتهای بلوار مطهری - جنب بیمه آسیا نمایندگی دیار خودرو	۰۴۴-۳۶۴۴۱۵۲۵	۰۴۴-۳۶۲۵۱۹۷۹	فروش و خدمات
۵	اردبیل	اردبیل	سیف ا. نژادی	۴۵۱۰	جام جم - جنب پاساژ ابزار سبلان نمایندگی دیار خودرو	۰۴۵-۳۳۸۱۴۶۶۷ ۰۴۵-۳۳۸۱۵۷۰۰	۰۴۵-۳۳۸۱۸۱۲۲	فروش و خدمات
۶	اصفهان	اصفهان	روح اله چلونگر	۳۱۱۰	سه راه سیمین نرسیده به فلکه ارتش جنب کارواش ایران زمین نمایندگی دیار خودرو	۰۳۱-۳۷۷۷۷۵۰۰ ۳۷۷۷۷۵۰۵	۰۳۱-۳۷۷۷۷۵۰۶ فروش	فروش و خدمات
۷		اصفهان	شرکت حافظ قطعات (محسن قلی بیگیان)	۳۱۱۱	خیابان امام خمینی - شهرک صنعتی امیر کبیر - بلوار عطاء الملک شرکت حافظ قطعات نمایندگی دیار خودرو	۰۳۱-۳۳۸۶۸۹۰۰	۰۳۱-۳۳۸۶۷۳۳۵	فروش و خدمات
۸		اردستان	مهناز فدایی	۳۶۲۰	فروش: بلوار معلم - روبروی پارک شادی پ ۲۰۹ نمایندگی دیار خودرو خدمات: اردستان - جاده کمربندی	۰۳۱-۵۸۴۵۷۴۹۸ ۰۹۱۰۳۶۴۵۸۳۵ مهدی سلمان زاده	۰۳۱-۵۴۲۴۲۰۱۴	فروش و خدمات

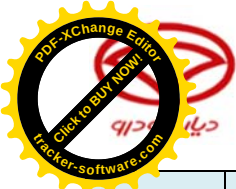


لیست نمایندگی های شرکت سازه های خودرو دیار

نیرو خودرو آسیا
شرکت مهندسی تولیدی، سازه های خاص

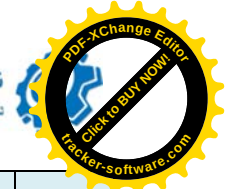


ردیف	استان	نام شهر	نام نماینده	کد نمایندگی	آدرس	تلفن	فکس	نوع نمایندگی
۹	اصفهان	زرین شهر	علی بیاتی	۳۳۴۰	فروش: بلوار معلم - بالاتر از فرمانداری نمایندگی دیار خودرو خدمات: بلوار معلم - ۱۰۰ متر بالاتر از نمایندگی تویوتا تعمیرگاه تخصصی ایران خودرو	۰۳۱-۵۲۲۲۳۸۳۸ ۰۳۱-۵۲۲۲۷۰۴۰۰	۰۳۱-۵۲۲۷۰۷۰۰	فروش و خدمات
۱۰		شهرضا	فضل اله گلابی	۳۲۱۰	ابتدای جاده شیراز - شهرک امیر کبیر نمایندگی دیار خودرو	۰۳۱-۵۳۲۸۷۲۵۳	۰۳۱-۵۳۲۸۷۲۵۴	فروش و خدمات
۱۱		کاشان	زهرا عسگریان پور اردستانی	۳۶۱۰	فروش: جاده راوند - روبروی بلوار دادگستری نمایندگی دیار خودرو خدمات: میدان ۱۵ خرداد خیابان طالقانی نبش سه راه آزادگان نمایندگی دیار خودرو	۰۳۱-۵۵۵۷۳۴۲۴ خدمات ۰۳۱-۵۵۴۴۴۳۸۰	۰۳۱-۵۵۵۷۳۴۲۴	فروش و خدمات
۱۲	ایلام	ایلام	یاسان رئیسی	۸۴۱۰	بلوار آزادی - میدان دادگستری بلوار ۴۵ متری فرودگاه سابق نمایندگی دیار خودرو	۰۸۴-۳۳۳۸۴۰۲۶	۰۸۴-۳۳۳۸۴۰۲۶	فروش و خدمات
۱۳	بوشهر	بوشهر	عبدالمحمد کاردانی	۷۷۱۰	فروش: خ تنگستان - سمت راست پمپ بنزین مرکز شهر روبروی ایران پیمان نمایندگی دیار خودرو خدمات: میدان آزادی ابتدای بزرگراه نیروگاه اتمی جنب دلوار کشتی	۰۷۷-۳۳۳۳۵۲۵۹-۶۰ خدمات ۰۷۷-۳۳۳۵۲۸۷۷	۰۷۷-۳۳۳۴۶۸۷۱ ۰۷۷-۳۳۳۳۵۲۶۰	فروش و خدمات



لیست نمایندگی های شرکت سازه های خودرو ديار

نیرو خودرو آسیا
شرکت مهندسی تولیدی، سازه های خاص



ردیف	استان	نام شهر	نام نماینده	کد نمایندگی	آدرس	تلفن	فکس	نوع نمایندگی
۱۴	تهران	مرکزی	نیرو خودرو آسیا	۱۰۰۰	کیلومتر ۱۳ جاده قدیم کرج نبش خ سپاه اسلام پلاک ۱	۰۲۱-۴۹۷۱۳ ۰۲۱-۴۴۹۰۱۲۶۰-۵	۰۲۱-۴۴۹۰۷۸۴۲	فروش و خدمات
۱۵		تهران	اکبر پادار	۲۱۱۱	بزرگراه آیت اله سعیدی - بعد از چهارراه یافت آباد - روبروی پمپ بنزین شهرک ولیعصر پلاک ۳۷۴ نمایندگی دیار خودرو	۰۲۱-۶۶۲۱۹۷۷۰-۱	۰۲۱-۶۶۲۲۴۰۹۰	فروش
۱۶		تهران	عبداله رفیعی نیا	۲۱۱۲	سه راه امین حضور - خیابان امیرکبیر - نرسیده به چهارراه سرچشمه مجتمع خلیج فارس واحد ۶۰۱ نمایندگی دیار خودرو	۰۲۱-۶۶۱۲۱۰۵۲ ۰۲۱-۶۶۹۰۷۷۶۸ ۰۲۱-۶۶۹۰۷۷۶۹	۰۲۱-۶۶۹۳۹۸۹۳	فروش
۱۷		تهران	رضا بهروزی مند	۲۱۱۷	خیابان کارگر شمالی - بعد از چهارراه فاطمی جنب بانک ملی جلالیه پ ۱۲۸۲ نمایندگی دیار خودرو	۰۲۱-۶۶۹۴۷۶۸۷ ۰۲۱-۶۶۹۴۷۶۸۸ ۰۲۱-۶۶۹۴۷۶۸۹	۰۲۱-۶۶۹۱۴۸۵۰	فروش
۱۸		تهران	علی اصغر خاک ره	۲۱۱۸	خیابان آزادی - خیابان جیحون - بعد از بهنود پلاک ۷۳۳ نمایندگی دیار خودرو	۰۲۱-۶۶۰۲۵۹۶۱ ۶۶۰۸۰۹۷۰	۰۲۱-۶۶۰۲۵۹۶۱	فروش
۱۹		تهران	سینا جعفری و محمد ناصحی	۲۱۲۰	خیابان شریعتی - بالاتر از طالقانی روبروی سینما سروش - نبش میثاق (طباطبائی) پلاک ۲۱۰ نمایندگی دیار خودرو	۰۲۱-۷۷۶۲۴۸۱۶	۰۲۱-۷۷۶۲۴۸۱۷	فروش
۲۰		تهران	محمد رضا اخباریه	۲۱۲۱	خیابان ولیعصر - توانیر - بالاتر از بیمارستان دی ابتدای کوچه شاهین نمایندگی دیار خودرو	۰۲۱-۸۸۱۹۷۰۴۹	۰۲۱-۸۸۱۹۷۰۴۶	فروش



لیست نمایندگی های شرکت سازه های خودرو دیار

نیرو خودرو آسیا
شرکت مهندسی تولیدی، سازه های خاص



ردیف	استان	نام شهر	نام نماینده	کد نمایندگی	آدرس	تلفن	فکس	نوع نمایندگی
۲۱	تهران	شهریار	جعفر خرقانی	۲۱۱۶	بلوار پلیس-رضی آباد پایین-جنب بانک شباهنگ نمایندگی دیار خودرو	۰۲۱-۶۵۲۸۰۳۷۰	۰۲۱-۶۵۲۸۰۳۷۱	فروش
۲۲	چهارمحال و بختیاری	فارسان	جهانبخش فاضلی	۳۸۲۰	میدان جمهوری نمایندگی دیار خودرو	۰۳۸-۳۳۲۲۶۵۵۱ ۰۳۸-۳۳۲۳۲۱۹۳	۰۳۸-۳۳۲۲۶۵۵۱	فروش و خدمات
۲۳	خراسان رضوی	مشهد	امیر حسین هادی زاده	۵۱۱۲	فروش: بلوار وکیل آباد- بین وکیل آباد ۱۹ و ۲۱ نرسیده به پل سید رضی خدمات: کیلومتر ۵ جاده شاندیز بین مدرس ۱۴ و ۱۶ نمایندگی دیار خودرو	فروش: ۰۵۱-۳۶۱۵۰ خدمات: ۰۵۱-۳۵۵۹۳۵۵۳-۵	۰۵۱-۳۶۰۷۱۰۷۰	فروش و خدمات
۲۴	خوزستان	اهواز	عبدالمجید مزرعه	۶۱۱۰	بلوار بهبهانی بعداز پمپ بنزین روبروی اسلام آباد (کوت عبدالله) جنب منابی ، نمایندگی دیار خودرو	۰۶۱-۳۵۵۶۶۸۸۴-۶	۰۶۱-۳۵۵۶۶۸۸۳	فروش و خدمات
۲۵		دزفول	حسن روشن زاده	۶۴۱۰	جاده اصلی محمد بن جعفر- شهرک محمد بن جعفر- پ ۳۸۴ نمایندگی دیار خودرو	۰۶۱-۴۲۳۲۷۲۳۸	۰۶۱-۴۲۳۲۷۶۲۸	فروش و خدمات
۲۶	زنجان	زنجان	قربانعلی محمدی	۲۴۱۰	ضلع شمالی میدان بسیج نمایندگی دیار خودرو	۰۲۴-۳۳۷۷۶۰۱۴ ۰۲۴-۳۳۷۷۳۳۴۲ ۰۲۴-۳۳۷۸۸۰۹۶	۰۲۴-۳۳۷۷۳۸۲۹ ۰۲۴-۳۳۷۸۸۰۹۵	فروش و خدمات
۲۷	سمنان	شاهرود	محسن رضائی	۲۷۳۰	میدان هفت تیر- ابتدای جاده کارخانه قند- فرعی اول سمت راست نمایندگی دیار خودرو	۰۲۳-۳۲۳۹۳۰۰۰-۵	۰۲۳-۳۲۳۹۳۰۰۰	فروش و خدمات



لیست نمایندگی های شرکت سازه های خودرو دیار

نیرو خودرو آسیا
شرکت مهندسی تولیدی-سازمانی خاص



ردیف	استان	نام شهر	نام نماینده	کد نمایندگی	آدرس	تلفن	فکس	نوع نمایندگی
۲۸	سیستان و بلوچستان	زاهدان	علی ثانی حیدری	۵۴۱۰	بلوار طباطبایی ۹ جنب بانک ملی نمایندگی دیار خودرو	۰۵۴-۳۳۵۱۵۴۸۰ ۰۵۴-۳۳۵۱۵۴۹۰	۰۵۴-۳۳۵۱۳۴۴۱	فروش و خدمات
۲۹	فارس	اقلید	غلامحسین امیدوار	۷۵۲۰	حسین آباد - بلوار امام رضا - نرسیده به میدان ولایت نمایندگی دیار خودرو	۰۷۱-۴۴۵۲۱۱۷۳ ۰۷۱-۴۴۵۲۱۱۷۴ ۰۷۱-۴۴۵۲۸۵۸۹	۰۷۱-۴۴۵۳۱۱۷۳	خدمات
۳۰		شیراز	امیرحسین زارع	۷۱۱۰	بلوار خلیج فارس - ۱۰۰ متر بعد از رادار فرودگاه سمت چپ نمایندگی دیار خودرو	۰۷۱-۳۷۲۱۰۱۳۱ ۰۷۱-۳۷۲۱۰۱۳۲	۰۷۱-۳۷۲۰۷۷۱۹	فروش و خدمات
۳۱		فیروزآباد	محمد زکی خانی	۷۱۲۰	خ ۲۲ بهمن - روبروی پارک شهر - نمایندگی دیار خودرو	۰۷۱-۳۸۷۳۶۶۲۲ ۰۷۱-۳۸۷۳۶۶۷۳	۰۷۱-۳۸۷۳۶۶۱۱	فروش و خدمات
۳۲		کازرون	جواد زهرایی	۷۲۱۰	بلوار دانشگاه - مجتمع نمایندگی های زهرایی نمایندگی دیار خودرو	۰۷۱-۴۲۲۴۳۱۰۱-۴	۰۷۱-۴۲۲۴۳۱۰۰	فروش و خدمات
۳۳		مرودشت	بهرام شیروانی	۷۲۸۲	بلوار تخت جمشید پلاک ۹۵ نمایندگی دیار خودرو	۰۷۱-۴۳۳۳۵۳۶۳	۰۷۱-۴۳۳۳۶۴۲۶	فروش و خدمات



لیست نمایندگی های شرکت سازه های خودرو دیار

نیرو خودرو آسیا
شرکت مهندسی تولیدی، سازه های خاص



ردیف	استان	نام شهر	نام نماینده	کد نمایندگی	آدرس	تلفن	فکس	نوع نمایندگی
۳۴	قم	قم	سید محمد سعید عارفی مقدم	۲۵۱۱	امامزاده جمال - بلوار دانش نمایندگی دیار خودرو	۰۲۵-۳۸۸۷۱۰۵۰	۰۲۵-۳۸۸۷۱۰۵۰	فروش و خدمات
۳۵	کرمان	کرمان	رامین داوودی کرمانی	۳۴۱۰	بلوار آزادگان - نبش کوچه ۳۷ نمایندگی دیار خودرو	۰۳۴-۳۲۴۳۵۶۳۵	۰۳۴-۳۲۷۵۲۶۶۱	فروش و خدمات
۳۶	کرمانشاه	کرمانشاه	امیر زارعی میکی	۸۳۱۰	کرمانشاه-خیابان گذرنامه سابق-بلوار آل آقا- روبروی پمپ بنزین نمایندگی دیار خودرو	۰۸۳-۳۸۳۷۳۹۸۵	۰۸۳-۳۸۳۷۳۹۸۵	فروش و خدمات
۳۷	گلستان	گرگان	محمود جلالی	۱۷۱۰	گرگان - انتهای بلوار جرجان - مقابل شرکت گواه - نمایندگی دیار خودرو	۰۱۷-۳۲۱۴۵۸۰۱ ۰۱۷-۳۲۱۴۵۶۰۷ ۰۱۷-۳۲۱۴۵۶۰۸	۰۱۷-۳۲۱۳۸۰۰۲	فروش و خدمات
۳۸	گیلان	رشت	شرکت جزیره کانبار خزر(محمد نظری علیسرایی)	۱۳۳۰	رشت - خیابان امام خمینی مابین خیابان انقلاب و میدان شهرداری(میدان شهدا) نمایندگی دیار خودرو	۰۱۳-۳۳۲۴۲۴۲۸-۹	۰۱۳-۳۳۲۴۲۴۲۹	فروش و خدمات
۳۹	لرستان	بروجرد	علی پناهی	۶۶۲۰	فروش: ۴۵ متری شهرداری نبش گلستان پنجم نمایندگی دیار خودرو خدمات: بلوار رهبری - روبروی کمپینگ نمایندگی دیار خودرو	فروش ۰۶۶-۴۲۵۰۹۷۷۱ خدمات ۰۶۶-۴۲۵۰۵۵۵۶	۰۶۶-۴۲۵۱۲۰۱۵	فروش و خدمات



لیست نمایندگی های شرکت سازه های خودرو دیار

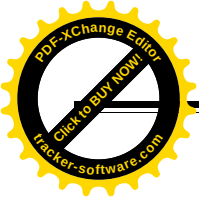
نیرو خودرو آسیا
شرکت مهندسی تولیدی، سازه های خاص



ردیف	استان	نام شهر	نام نماینده	کد نمایندگی	آدرس	تلفن	فکس	نوع نمایندگی
۴۰	یزد	یزد	عباس صادقیان	۳۵۱۰	یزد- بلوار شهیددشتی- جنب پمپ بنزین رحمت آباد نمایندگی دیار خودرو	۰۳۵-۳۸۲۳۱۰۳۱-۳	۰۳۵-۳۸۲۳۸۶۵۸	فروش خدمات

به منظور اطلاع از آخرین لیست نمایندگی ها به وب سایت شرکت مراجعه نمایید

WWW.NIROOKHODRO.COM



مشتری



✓ مرکز ارتباط با مشتریان (شکایات، پیشنهادات و انتقادات):

➤ تلفن ۰۲۱-۴۹۷۱۳ داخلی ۱۶۰

➤ ایمیل CRM@nirookhodro.com

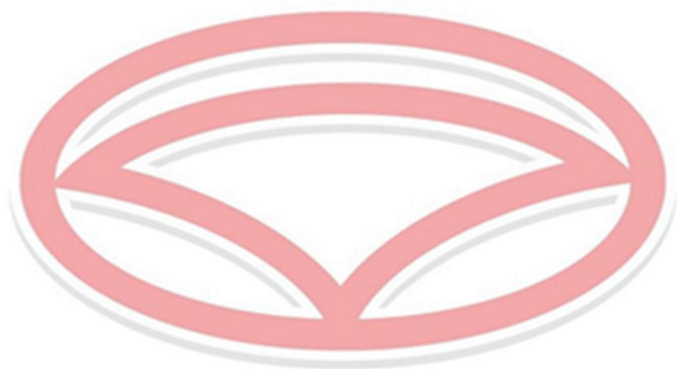
➤ سایت شرکت نیرو خودرو آسیا: امور مشتریان/ ثبت شکایات

✓ تلفن سراسری مرکز تماس امداد خودرو: ۰۹۹۱۲۷۰۱۸۷۴

✓ جهت نوبت دهی اینترنتی به سایت شرکت نیرو خودرو آسیا / خدمات پس از فروش / خدمات اینترنتی / نوبت دهی مراجعه فرمایید.







نسلی نو، تجربه ای متفاوت

نشانی دفتر مرکزی:

تهران - سعادت آباد - میدان کتاب - سرو غربی - پلاک ۱۳۱

تلفن: ۰۲۱-۲۲۳۷۶۲۶۱-۲۲۰۹۶۰۴۶ فاکس: ۰۲۱-۲۲۰۷۲۸۵۵

نشانی مرکز فروش و خدمات پس از فروش:

تهران - کیلومتر ۱۲ بزرگراه فتح - نبش خیابان سپاه اسلام - پلاک ۱

تلفن: ۰۲۱-۲۴۴۹۰۱۲۶-۵ فاکس: ۰۲۱-۲۴۴۹۰۷۸۴۲