عظیم خودرو

شرکت صنـایع تولیـدی (سهامی خاص)

HANTENG X5

دفترچه راهنمای خدمات گارانتی

فهرست مطالب

مقدمه ۴
شناسایی خودرو ۵
نحوه مراجعه به نمایندگی ۶
شرایط گارانتی ۶
موارد تحت پوشش گارانتی ۷
موارد خارج از پوشش گارانتی ۸
قطعات مصرفی ۱۰
شرایط ابطال گارانتی خودرو و قطعات ۱۰
تعهدات نمایندگی ها ۱۱
ضوابط مربوط به حقوق مشتریان ۱۲
سرویس های ادواری ۲۶
نحوه ارتباط با شرکت ۳۲

مقدمه

ضمن تبریک به حسن سلیقه شما در انتخاب شرکت صنایع تولیدی عظیم‌خودرو، خواهشمند است از آنجایی که دفترچه گارانتی و راهنمای سرویس گارانتی جزئی از اسناد خودروی شماست، پس از تحویل گرفتن خودرو، این دفترچه را به دقت مطالعه فرمایید و در حفظ و نگهداری آن کوشا باشید.همچنین خاطر نشان می‌سازد ارائه خدمات گارانتی، تنها در نمایندگی‌های مجاز این شرکت امکان پذیر می‌باشد. لذا در هنگام تحویل خودرو، کارت گارانتی را دریافت کرده و در زمان سرویس‌های دوره‌ای، آن را به واحد پذیرش نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش ارائه نمایید. در قسمت ثبت سابقه خدمات و سرویس، سابقه‌ای کامل از خدماتی که بر روی خودروی شما انجام شده، ثبت می‌شود. ثبت این اطلاعات برای حفظ شرایط گارانتی و ارائه خدمات بهتر در مراجعات بعدی ضروری است و لازم است که نمایندگی مجاز برگه مربوطه را در پایان هر سرویس تکمیل نماید.

شناسایی خودرو

شماره شناسایی خودرو

تاریخ شروع گارانتی :

مدل خودرو :

شماره موتور :

آدرس نمایندگی مجاز :

مهر و امضاء نمایندگی مجاز

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

توجه

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

نحوه مراجعه به نمایندگی

مسلماً شما خواستار حفظ شرایط ایده‌آل خودروی خود هستید. این امر با مراجعه منظم به نمایندگی‌های مجاز در کیلومترهای تعیین شده و انجام سرویس‌های قیدشده در این دفترچه میسر می‌شود. نمایندگی‌های مجاز شرکت صنایع تولیدی عظیم‌خودرو در سراسر کشور با تجهیزات کامل و پرسنل مجرب، آماده پاسخگویی به مشتریان خود هستند.

با تعیین وقت قبلی (اینترنتی و یا تلفنی) و دادن اطلاعات کامل در مورد خرابی خودرو، به نمایندگی کمک خواهید کرد تا در اسرع وقت، نسبت به رفع نقص خودروی شما اقدام کند (به غیر از موارد اضطراری).

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.

در صورت نیاز به کسب اطلاعات بیشتر و برای اطلاع از شماره تماس و آدرس نمایندگی‌های شرکت صنایع تولیدی عظیم‌خودرو به عنوان واسطه فروش وخدمات پس از فروش، با شماره تلفن مرکز ۰۲۱-۴۴۵۸۱۲۰۰ و ۰۲۱-۴۴۵۸۱۳۰۰ و ۰۲۱-۴۴۵۸۱۴۰۰ تماس گرفته و یا به آدرس سایت شرکت صنایع تولیدی عظیم‌خودرو www.azimkhodromfg.com مراجعه‌کنید.

شرایط گارانتی

کلیات گارانتی

مطابق با آنچه در این دفترچه آمده است، شرکت صنایع تولیدی عظیم خودرو با ارائه گارانتی به کلیه محصولات تولیدی این شرکت جهت حصول اطمینان به کیفیت تولیدات و رفع کلیه ایرادات مربوط به ساخت قطعات و مونتاژ خودرو با مراجعه به نمایندگی‌های سراسر کشور، خدمات خود را تضمین می‌نماید.

مدت گارانتی

شرکت صنایع تولیدی عظیم خودرو، محصول هنتنگ X5- مدل M11 خود را مدت ۶۰ ماه و یا ۱۵۰،۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرابرسد) گارانتی می‌نماید.

تاریخ شروع ضمانت در کارت گارانتی درج شده و از زمان تحویل خودرو به اولین خریدار، مطابق با شرایط مندرج در این دفترچه ارائه می‌گردد.

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

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، مشمول گارانتی بوده و مشتریان می‌توانند برای استفاده از آن به یکی از نمایندگی‌های سراسر کشور مراجعه نمایند.

باتری: گارانتی باتری از تاریخ شروع گارانتی به مدت ۱۲ ماه می‌باشد. (درصورت عدم استفاده صحیح از باتری، مشمول گارانتی نمی‌باشد.)

لاستیک: گارانتی لاستیک از تاریخ شروع گارانتی به مدت ۱۲ ماه یا ۱۰.۰۰۰ کیلومتر می‌باشد. (درصورت لایه لایه شدن، ترک خوردن و بادکردن قسمتی از لاستیک، مشمول گارانتی می‌باشد.)

برف‌پاک‌کن: گارانتی تیغه برف‌پاک‌کن از تاریخ شروع گارانتی به مدت ٦ ماه یا ۱۰.۰۰۰ کیلومتر (هر کدام که زودتر فرابرسد) می‌باشد.

کمک‌فنر- بوش طبق- سیبک: گارانتی کمک‌فنر، بوش طبق و سیبک‌ها، ۳٦ ماه یا ۱۰۰.۰۰۰ کیلومتر می‌باشد.

کلیه واشرآلات: گارانتی کلیه واشرآلات از تاریخ شروع به مدت ۳٦ ماه یا ۱۰۰.۰۰۰ کیلومتر می‌باشد. (چنانچه به تنهایی تعویض گردد مشمول گارانتی نمی‌باشد.)

شیشه: گارانتی شیشه از تاریخ شروع به مدت ۳٦ ماه یا ۱۰۰.۰۰۰ کیلومتر می‌باشد. (مشکلات مربوط به کیفیت شامل اعوجاج نور، وجود حباب‌های هوا در شیشه، تغییر رنگ، خودکشی شیشه در اثر سرد و گرم شدن هوا مشمول گارانتی می‌باشد.)

قطعات پلاستیکی مربوط به طراحی داخلی خودرو:
گارانتی قطعات پلاستیکی مربوط به طراحی داخلی خودرو، از تاریخ شروع به مدت ۳٦ ماه یا ۱۰۰.۰۰۰ کیلومتر (هرکدام که زودتر فرابرسد) می‌باشد.

قطعات پلاستیکی مربوط به طراحی خارجی خودرو:
گارانتی قطعات پلاستیکی مربوط به طراحی خارجی خودرو، از تاریخ شروع به مدت ۱۲ ماه یا ۱۰.۰۰۰ کیلومتر (هرکدام که زودتر فرابرسد) می‌باشد.

ضمانت رنگ خودرو: گارانتی رنگ خودرو در برابر متورم شدن (طبله کردن)، ترک خوردن، رنگ‌پریدگی یا لکه کردن سطح قابل رویت تمام قطعات رنگ شده به دلیل نقص تولید یا مواد، از تاریخ شروع گارانتی به مدت ۳٦ ماه است.

شمع موتور: گارانتی شمع موتور از تاریخ شروع به مدت ۳ ماه یا ۵.۰۰۰ کیلومتر می‌باشد.

تسمه: گارانتی تسمه‌ها ۳۶ ماه یا ۱۰۰.۰۰۰ کیلومتر می‌باشد.

قطعات استهلاکی: حداکثر گارانتی قطعات استهلاکی نظیر لنت ترمز، از تاریخ شروع گارانتی ۶ ماه یا ۱۰.۰۰۰ کیلومتر می‌باشد.

بلوک‌سیلندر- سرسیلندر- میل‌لنگ - میل‌سوپاپ - شاتون:

گارانتی بلوک سیلندر- سرسیلندر- میل‌لنگ- میل‌سوپاپ- شاتون- از تاریخ شروع گارانتی ۳۶ ماه یا ۱۰۰.۰۰۰ کیلومتر می‌باشد.

توجه

در دوران گارانتی داغی قطعات تعویض شده با هزینه گارانتی، متعلق به شرکت صنایع تولیدی عظیم‌خودرو بوده و تحویل مشتری نمی‌گردد.

موارد خارج از پوشش گارانتی

موارد خارج از شمول گارانتی عمدتاً ناشی از نگهداری نامناسب خودرو توسط خریدار می‌باشد. شرکت صنایع تولیدی عظیم‌خودرو به شما توصیه می‌کند در نگهداری خودروی خود همواره دقت نمایید.

۱- قسمت‌هایی که در اثر تصادف یا ضربه آسیب دیده‌اند.

۲- قطعات و تجهیزاتی که بطور اضافی روی خودرو نصب شده‌اند و نصب آنها به قطعات دیگر خودرو آسیب زده باشد، مانند سیستم‌های صوتی و نصب دزدگیر که باعث تغییرات در سیم‌کشی و ایرادات فنی در خودرو شود.

۳- نصب هرگونه قطعات زنگ زده که موجب بروز خوردگی و یا زنگ زدگی در سایر قطعات شود.

۴- از بین رفتن رنگ خودرو دراثر تصادف و برخورد اشیاء خارجی به بدنه.

۵- عیوبی که بنا بر تشخیص کارشناس گارانتی شرکت صنایع تولیدی عظیم خودرو، به علت عدم انجام سرویس‌های دوره‌ای در وقت مقرر ایجاد شده باشد، شامل گارانتی نمی‌باشد.

٦- هرگونه تغییرات در خودرو یا تقویت آن و یا حذف قطعات و جایگزین نمودن قطعات دیگر، همچنین تعمیرات و تغییرات در تعمیرگاه غیرمجاز مانند دستکاری در سیستم موتور و گیربکس و دیفرانسیل و تغییر در سیم‌کشی خودرو و دستکاری در کیلومتر خودرو بنا به تشخیص کارشناسان فنی شرکت صنایع تولیدی عظیم‌خودرو، شامل گارانتی نمی‌باشد.

۷- در صورتی که شماره هویت خودرو محو شده و یا مخدوش و یا قسمتی مخدوش باشد از گارانتی خارج می‌گردد.

۸- خرابی ناشی از بلایای طبیعی (سیل و زلزله و ...) یا اغتشاش و یا شورش‌های سیاسی و اجتماعی.

۹- هر گونه آتش سوزی به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی به هنگام تعمیرات و یا وقوع آتش سوزی به دلیل سهل انگاری و دستکاری توسط افراد در تعمیرگاه‌های غیر مجاز.

۱۰- خسارت ناشی از قرار گرفتن خودرو در میدان‌های قوی الکترومغناطیسی مانند پست‌ها و دکل‌های فشار قوی انتقال برق.

۱۱- فاسد شدن باتری در اثر عدم استفاده از خودرو به مدت طولانی شامل گارانتی نمی‌باشد.

۱۲- پوسیدگی لاستیک و قطعات لاستیکی دراثر توقف و عدم استفاده به مدت طولانی شامل گارانتی نمی‌باشد.

۱۳- عیوب موتوری که در اثر نفوذ آب به داخل موتور در مناطقی که دارای عمق زیاد هستند ایجاد شده باشد، شامل گارانتی نمی‌باشد.

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

۱۵- با توجه به اینکه وجود ضد یخ از زنگ زدن قطعات موتوری جلوگیری می‌کند، عیوب ناشی از عدم استفاده از ضدیخ شامل گارانتی نمی‌باشد.

١٦- هزینه‌های مربوط به قطعات مصرفی و استهلاک قطعات استهلاکی شامل گارانتی نمی‌باشد، از جمله فیوز، لامپ، روانکارها، گاز کولر، مایع الکترولیت. تنها در صورتیکه خرابی قطعه دیگری که تحت پوشش گارانتی می‌باشد، باعث تعویض قطعات ذکر شده گردد، قطعات مذکور مشمول گارانتی قرارمی‌گیرند.

در این قسمت ما به شرح کامل این قطعات می‌پردازیم.

قطعات مصرفی

قطعات مصرفی و یا قطعات با عمر مفید محدود، به قطعاتی اطلاق می‌شود که عمر آنها نسبت به سایر قطعات خودرو محدودتر بوده و به صورت عادی پس از گذشت مدتی محدود یا مقدار کارکرد خاصی مستهلک شده و بایستی تعویض شوند.

استهلاک این قطعات، رابطه مستقیمی با نحوه استفاده خودرو توسط کاربر یا راننده آن دارد. این قطعات نظیرروغن‌ها (روغن موتور، روغن گیربکس و روغن دیفرانسیل)، شمع سیستم جرقه‌زنی، سوخت خودرو (بنزین)، انواع فیلترها (فیلترهوا، فیلترسوخت، فیلتر هوای سیستم خنک‌کننده، فیلتر روغن)، ضدیخ، تیغه برف پاک کن، لنت ترمز، انواع لامپ‌ها و ... شامل گارانتی نمی‌باشد.

توجه

در صورتیکه قطعات معیوب خودرو بنا به تشخیص کارشناس گارانتی شرکت صنایع تولیدی عظیم‌خودرو تعویض گردند، مواد مصرفی تعویض شده مربوط به عیب مورد نظر شامل گارانتی خواهند بود.

شرایط ابطال گارانتی خودرو و قطعات

ابطال گارانتی خودرو

شرکت صنایع تولیدی عظیم‌خودرو 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 محو شدن پلاک مشخصات خودرو و یا دستکاری در شماره موتور، گارانتی خودرو لغو می‌گردد.

۲- در صورت دستکاری جهت کم کردن کیلومترشمار و یا از کارانداختن آن و یا هرگونه تغییرات بنا به تشخیص کارشناسان گارانتی شرکت صنایع تولیدی عظیم‌خودرو، گارانتی خودرو ابطال می‌گردد.

تبصره: در صورت از کار افتادن کیلومترشمار بدون خواست و دخالت مشتری، مشتری بایستی در اسرع وقت جهت برطرف نمودن عیب وارده به نمایندگی مجاز مراجعه نموده تا از ابطال گارانتی جلوگیری گردد.

۳- گارانتی خودروهایی که در سانحه و یا آتش سوزی آسیب دیده و ایراد به دلیل نقص فنی خودرو نباشد، حتی درصورت بازسازی لغو می‌گردد.

۴- در صورت هرگونه تغییر در کاربری تعریف شده توسط سازنده خودرو و تبدیل جهت شرکت در هرگونه مسابقات اتومبیلرانی و یا استفاده به منظور خودروی کار، گارانتی خودرو ابطال می‌گردد.

ابطال گارانتی قطعات

۱- در صورت تعویض قطعات و جایگزینی آن با قطعات غیر استاندارد شرکت صنایع تولیدی عظیم‌خودرو در تعمیرگاه‌های غیرمجاز، نه تنها قطعات مذکور، بلکه سایر متعلقات در آن مجموعه از گارانتی خارج می‌شود.

۲- شرکت صنایع تولیدی عظیم‌خودرو هیچگونه تعهدی در قبال بروز اشکالات در قسمت‌های تغییر یافته روی خودرو نخواهد داشت. هرگونه تغییرات در خودرو توسط مشتری شامل آهنکشی، تقویت شاسی، نصب تجهیزات اضافی، تقویت و تغییرات در موتور و فنربندی خودرو، نصب رینگ و لاستیک غیر استاندارد، تغییرات در سیمرکشی و آسیب به آن دراثر نصب دزدگیر غیر استاندارد، استفاده از کیت‌ها و مواد و قرص‌های کاهنده سوخت و آسیب به قطعات سیستم سوخت‌رسانی نظیر پمپ بنزین و انژکتورها که در نهایت منجر به بروز عیب در سیستم الکتریکی و الکترونیکی و مکانیکی خودرو گردد، باعث ابطال گارانتی خواهد شد.

تعهدات نمایندگی ها

قطعات نصب شده در نمایندگی‌های مجاز

کلیه قطعات تعویض شده در نمایندگی‌های مجاز با ارائه فاکتور رسمی، به مدت شش ماه و یا کارکرد ۱۰.۰۰۰ کیلومتر گارانتی می‌باشد.

خدمات انجام شده در نمایندگی‌های مجاز

کلیه خدمات انجام شده در نمایندگی‌های مجاز با ارائه فاکتور رسمی، به مدت ۲ ماه و یا کارکرد ۳.۰۰۰ کیلومتر دارای گارانتی می‌باشد.

ضوابط مربوط به حقوق مشتریان

۱) قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو
۲) آئین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو

ماده ۱) اصطلاحات ذیل در معانی مشروح به کار برده می‌شود:

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

۱-۲- عرضه کننده: هرشخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش مبادرت به فروش خودروهای نو تولیدی و وارداتی خود می‌کند.

۱-۳- واسطه فروش: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده نسبت به فروش خودرو اقدام می‌کند.

۱-۴- نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده عهده‌دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.

۱-۵- مصرف کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد.

۱-۶- 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 می‌باشد.

تبصره ۱: دوره تضمین نمی تواند کمتر از یک سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف کننده باشد.

تبصره۲: دوره تعهد یا دوره تأمین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ده سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف کننده می‌باشد.

ماده ۳) عرضه کننده در طول مدت ضمانت، مکلف به رفع هر نوع نقص یا عیب ناشی از طراحی، مونتاژ، تولید و یا حمل است که در خودرو وجود داشته یا در نتیجه استفاده معمول از خودرو بروز نموده و با مفاد ضمانتنامه و مشخصات اعلام شده 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 هزینه‌های درمان ناشی از نقص یا عیب (که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد) هزینه‌های حمل خودرو به تعمیرگاه، تأمین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهل و هشت ساعت باشد) بر عهده عرضه کننده می‌باشد.

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

تبصره ۲: در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیأت حل اختلافات مربوطه، متشکل از نمایندگی‌های عرضه کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رأی لازم با اکثریت آراء صادر خواهد شد. درصورت اعتراض هر یک از طرفین به رأی صادره، خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود. دادگاه صالحه باید خارج از نوبت و حداکثر ظرف دو ماه انشاء رأی 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 وفصل آن از طریق هیأت حل اختلاف موضوع تبصره ۲ ماده ۳ این قانون می‌باشد.

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

ماده ۵) عرضه کننده، واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظفند

هر بار که خودروی موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره‌ای قرار می‌گیرد، پس از اتمام کار، به صورت مکتوب کلیه عیب‌ها و نقص‌های اعلامی از سوی 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 غیر استاندارد یا تأیید نشده توسط عرضه کننده و نمایندگی‌های مجاز تعمیر، ممنوع می‌باشد.

ماده ٦) چنانچه انجام تعهدات عرضه‌کننده به دلیل حوادث غیرمترقبه (غیرقابل پیش‌بینی و غیر قابل‌رفع) ناممکن باشد، این تعهدات به حالت تعلیق درمی‌آید. مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می‌شود.

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 بر طبق این قانون و یا ضمانتنامه صادره بر عهده دارد، ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف کننده باطل و بلااثر می‌باشد.

تبصره: انعقاد هر نوع قراردادی که حقوق و تکالیف طرفین قرارداد و مشمولین این قانون در آن رعایت نشود، به استناد ماده ۱۰ قانون مدنی و مورد مشابه، غیرقانونی و از درجه اعتبار ساقط است.

ماده ۸) هر گونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارد شده 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 هیچگونه 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 ضمانت نامه قید 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 ملاک‌های ایجاد نمایندگی‌های مجاز تعمیر در سطح کشور به ازاء تعداد خودروهای عرضه شده) ظرف سه ماه از تاریخ تصویب، توسط وزارت صنعت، معدن و تجارت تهیه و به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

ماده ۱۱) وزارت صنعت، معدن و تجارت مکلف به نظارت بر اجرای این قانون در راستای حفظ حقوق مصرف کنندگان و اعلام گزارش ادواری شش ماهه به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی است.

آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو

مربوط به خدمات پس از فروش

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

ماده ۲) دراین آیین‌نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

پ) عرضه کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، مبادرت به فروش خودروهای نو ساخت داخل کشور یا وارداتی خود می‌نماید.

ت) خدمات پس از فروش: عبارت است از کلیه خدمات پس از فروش یک محصول از قبیل ضمانت و تعهد، شامل پشتیبانی خدمات، تعمیرات و تأمین قطعات استاندارد که موجب تضمین کارکرد مطلوب محصول می‌باشد.

ث) واسطه خدمات فروش و پس از فروش: اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده صرفاً یا تواماً 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 ارائه خدمات پس از فروش: بر اساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) در خصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آن می‌باشد.

ح) دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو: دستورالعملی است که به‌منظور تعیین شیوه مربوط به امور خدمات

فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی‌های آن و همچنین رده‌بندی و پایش عملکرد آنها توسط وزارت صنعت، معدن و تجارت، تهیه و اقدام 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 آیین نامه و انجام آن به صورت رایگان، به عهده عرضه کننده می‌باشد.

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

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

ر) خدمات فنی استاندارد: خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانه‌ای، ملی، 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 می‌شود.

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

س) کتابچه راهنمای مصرف کننده: 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 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، آیین نامه و دستورالعمل‌های اجرایی آن باشد.

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

است.

ص) قیمت کارشناسی: قیمتی است 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 صنعت، معدن و تجارت برای انجام ارزیابی عملکرد عرضه کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی‌های مجاز و ارائه گزارش‌های ادواری یا موردی به وزارت صنعت، معدن و تجارت و عرضه کننده انتخاب می‌شود.

ط) نرخ خدمات و قطعات: نظر به صنفی بودن فعالیت نمایندگی‌های مجاز، واسطه خدمات پس از فروش و خدمات سیار، اجرت یا دستمزد خدمات و همچنین نرخ قطعات و مواد مصرفی مطابق ماده (۵۱) اصلاحی قانون نظام صنفی کشور - مصوب ۱۳۹۲- با محوریت کمسیون 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 صنعت، معدن و تجارت 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 صنعت، معدن و تجارت 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 آنها توسط وزارت صنعت، معدن و تجارت 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 صنعت، معدن و تجارت، سازمان ملی استاندارد ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و وزارت نفت ابلاغ و رعایت آنها از سوی عرضه کننده الزامی است.

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

تبصره: هرگونه تغییر در استانداردهای اجباری پس از عقد قرارداد، چنانچه موجب افزایش هزینه و مشمول قیمت گذاری شود، با تصویب مرجع قیمت گذاری، درقیمت فروش لحاظ می‌شود.

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

ماده ۱۰) عرضه کننده موظف است سند فروش، صورتحساب فروش همراه با درج تفکیکی اقلام تشکیل دهنده، بهای خودرو شامل بهای خالص خودرو، شماره گذاری، بیمه، عوارض، مالیات و سایر موارد مربوط، برگه‌های ضمانت، کتابچه راهنمای مصرف کننده حداقل به زبان فارسی و تجهیزات 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 صنعت، معدن و تجارت اقدام نماید.

آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

الف) فرایند فروش.

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

پ) بازرسی قبل از تحویل خودرو.

ت) حمل مناسب خودرو از محل عرضه کننده تا نمایندگی مجاز.
ث) نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه کننده و نمایندگی‌های مجاز خود.
ج) پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنام 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 واعطا و لغو نمایندگی‌های مجاز خود.
د) ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی‌های مجاز.
ذ) اطلاع رسانی شفاف رتبه نمایندگی و حقوق مشتریان در محل پذیرش نمایندگی مجاز.
ر) نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی‌های مجاز.
ز) ساز و کار ردیابی قطعات به ویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی خودرو.
ژ) نظام رسیدگی به شکایات و تعیین تکلیف موضوع با رعایت ضوابط قانونی ظرف بیست روز.
س) نظام ارائه خدمات سیار و طرح‌های امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود.

ماده ۱۲) دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری، ون و وانت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهل هزار (۴۰.۰۰۰) کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰.۰۰۰) کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل یک سال می‌باشد.

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

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

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

تبصره ۴: تعمیریا 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، ازجمله تجهیزات کاهنده آلایندگی هوا شامل کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور و حسگر دوم اکسیژن که عمر کارکرد آنها کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو می‌باشد، توسط وزارت صنعت، معدن و تجارت 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 مصرف کننده خودرو در شبکه نمایندگی‌های مجاز شرکت عرضه کننده 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 عرضه کننده می‌باشد.

ماده ۱۶) عرضه کننده موظف است نسبت به راه‌اندازی سامانه‌ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف کننده به نمایندگی‌های مجاز در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید. در صورتی که مصرف کننده تاکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی از خود 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 حاصله از حادثه و یا تصادف نباشد و بیش از دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات تایید شده به طول انجامد، به تأمین خودرو مشابه و 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 تایید شده برای کلیه روزهای توقف خودرو در نمایندگی اعم از تعطیل و غیر تعطیل 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 می‌یابد. در هرصورت، مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوطه اضافه می‌شود.

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

تبصره۳: در صورتی که عیوب موجود در هر یک از مجموعه‌های خودرو که به تشخیص مرجع رسیدگی کننده موضوع ماده (۳) قانون، موجب بروز حادثه یا تصادف و یا آلایندگی بیش از حد مجاز هوا گردد، خدمات مربوط، مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه کننده خودرو می‌باشد.

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

الف) خودروی سواری: از زمان تحویل خودرو به نمایندگی مجاز به ازای هر روز توقف مازاد، به میزان 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 می‌شود.

ب) خودروی عمومی (تاکسی، وانت، ون): از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار دو هزارم (۰/۰۰۲) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می‌شود.

پ) خودروی سنگین (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 یک‌هزارم (۰/۰۰۱) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می‌شود.

ت) موتورسیکلت: به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده

(۱۷) این آئین نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای موتورسیکلت به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

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

تبصره ۲: عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود پس از اخذ مدارک مثبته در مورد احراز مالکیت خودرو، نسبت به پرداخت خسارت توقف خودرو درکمتر از پانزده روز اقدام نماید.

تبصره ۳: در صورتی که توقف خودروی سنگین بیش از یك ماه به طول انجامد، با موافقت کتبی مصرف کننده برای هر روز توقف خودرو مازاد بر یك ماه، عرضه کننده موظف به پرداخت دوده هزارم (۰/۰۰۰۲) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.

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

ماده ۲۰) عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق شبکه نمایندگی مجاز خود تحت هر شرایطی، به پذیرش کلیه خودروهایی که به دلیل وجود عیب قطعات ایمنی قادر به تردد نیستند، اقدام نماید.

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

ماده ۲۱) عرضه کننده در دوره تعهد موظف است از طریق واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی‌های مجاز، نسبت به پذیرش تمام خودروهای تحت مسئولیت خود و همچنین سایر خودروهای مشابه وارداتی توسط اشخاص حقیقی و حقوقی فاقد نمایندگی رسمی، مطابق با دستورالعمل ابلاغی وزارت صنعت، معدن و تجارت 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 وهمچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و

صحه‌گذاری توسط شرکت بازرسی، ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ نماید. براساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورتحساب مصرف کننده را به ایشان تسلیم می‌نماید.

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

ماده ۲۳) عرضه کننده موظف است نمایندگی‌های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورتحساب به مصرف کننده، خدمات ارائه شده خود را به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) و قطعات را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) ضمانت نمایند.

ماده ۲۴) نمایندگی مجاز موظف است چنانچه تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، خودرو عیب دیگری دارد، قبل از تعمیر یا تعویض قطعه، با مصرف کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف کننده، مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبی مستندسازی شود.

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

ماده ۲۵) چنانچه به تشخیص مراجع مذکور در ماده (۳) قانون به علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل انگاری و یا استفاده از قطعات غیراستاندارد 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 صنعت، معدن و تجارت 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 رایانه‌ای برای واسطه‌ها و نمایندگی‌های مجاز فروش و خدمات پس از فروش

شامل محاسبه مدت توقف خودرو، فهرست قطعات و مواد مصرفی و اجرت تعمیرات برای هر خودرو و نیز صورتحساب هر 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 سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان‌ها 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 هیأت حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون مراجعه کند. هیأت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات، به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند. ملاک رأی، نظر اکثریت اعضای هیأت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

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

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

تبصره۳ : ثبت اعتراض و رسیدگی به آن در هیأت حل اختلاف رایگان است، اما حق الزحمه کارشناس رسمی که در هیأت حاضر و اظهار نظر میکند باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیأت، توسط شاکی پرداخت شود، در غیر این صورت، هیأت، پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می‌نماید.

تبصره ٤: کلیه نهادها و سازمانهایی که مصرف کنندگان جهت طرح شکایت به آنها مراجعه می نمایند موظفند شکایت مصرف کننده را به وزارت صنعت، معدن و تجارت ارسال نمایند.

تبصره ٥: سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان، ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین نامه مکلف است دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان خودرو را به سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان‌ها اعلام نماید.

ماده ۳۰) عرضه کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر

نمایندگی‌های مجاز را براساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین نامه و دستورالعمل‌های اجرایی ذیربط آن ایجاد نماید.

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

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

ماده ۳۱) مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این آیین نامه بر عهده وزارت صنعت، معدن و تجارت است.

سرویس‌های ادواری

شرکت صنایع تولیدی عظیم‌خودرو برای جلب رضایت بیشتر مشتریان خود، افزایش دوام خودرو و کنترل منظم جهت پیشگیری از بوجود آمدن معایب کلی، اقدام به ارائه سرویس دوره‌ای به تمامی محصولات خود نموده است.

توجه

۱- انجام سرویس‌های دوره‌ای در زمان گارانتی الزامی و هزینه آن بر عهده مالک خودرو می‌باشد.

۲- هزینه قطعات مصرفی و استهلاکی (که در موارد خارج گارانتی در این دفترچه ذکر شده است) از مشتری اخذ می‌گردد.

۳- سرویس‌های دوره‌ای الزامی بوده و از زمان تحویل خودرو به اولین مالک ارائه می‌گردد. عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره‌ای مطابق با شرایط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف‌کننده در شبکه نمایندگی‌های مجاز شرکت عرضه‌کننده خودرو، باعث خروج مجموعه‌های مرتبط خودرو به خدمت موردنظر از شرایط تضمین می‌گردد.

جدول سرویس دوره‌ای

زمان‌بندی تعمیرات	×۱۰۰۰	۳	۸	۱۳	۱۸	۲۳	۲۸	۳۳	۳۸	۴۳	۴۸	۵۳	۵۸	۶۳	۶۸	۷۳	۷۸	۸۳	۸۸	۹۳	۹۸	۱۰۳	۱۰۸	۱۱۳	۱۱۸	۱۲۳	۱۲۸	۱۳۳	۱۳۸	۱۴۳	۱۴۸	۱۵۳
آیتم تعمیرات	ماه	۳	۹	۱۵	۲۱	۲۷	۳۳	۳۹	۴۵	۵۱	۵۷	۶۳	۶۹	۷۵	۸۱	۸۷	۹۳	۹۹	۱۰۵	۱۱۱	۱۱۷	۱۲۳	۱۲۹	۱۳۵	۱۴۱	۱۴۷	۱۵۳	۱۵۹	۱۶۵	۱۷۱	۱۷۷	۱۸۳
موتور																																
تسمه		ل		ل		ل		ل		G		ل		ل		ل		G		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
زنجیر تایم	بازدید هر ۵۰۰۰۰ کیلومتر/ تعویض هر ۱۰۰۰۰۰ کیلومتر و در شرایط سخت در صورت نیاز زودتر از موعد تعویض گردد.																															
کوئل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
شمع موتور	شرایط عمومی	تعویض هر ۳۰۰۰۰ کیلومتر																														
	شرایط سخت	بازدید و تعویض زودتر از موعد با توجه به شرایط																														
شیر تهویه کارتل (شیر PVC)		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
لوله و اتصالات مایع خنک‌کننده موتور		ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل
سطح مایع خنک‌کننده موتور		ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل
مایع خنک‌کننده موتور	تعویض هر ۴۰۰۰۰ کیلومتر یا ۲ سال																															
فیلتر هوا	شرایط عمومی	Q	نظافت هر ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه / تعویض هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه																														
	شرایط سخت	نظافت هر ۲۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه / تعویض هر ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه																														
روغن موتور	شرایط عمومی	G	تعویض هر ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه																													
	شرایط سخت	تعویض هر ۳۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه																														
فیلتر روغن موتور	شرایط عمومی	G	تعویض هر ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه																													
	شرایط سخت	تعویض هر ۳۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه																														
باتری		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
دور آرام موتور		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
لوله سوخت و کانکتور		ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل
کنیستر		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل

جدول سرویس دوره‌ای

زمان‌بندی تعمیرات	۱۰۰۰ ×	۳	۸	۱۳	۱۸	۲۳	۲۸	۳۳	۳۸	۴۳	۴۸	۵۳	۵۸	۶۳	۶۸	۷۳	۷۸	۸۳	۸۸	۹۳	۹۸	۱۰۳	۱۰۸	۱۱۳	۱۱۸	۱۲۳	۱۲۸	۱۳۳	۱۳۸	۱۴۳	۱۴۸	۱۵۳
آیتم تعمیرات	ماه	۳	۹	۱۵	۲۱	۲۷	۳۳	۳۹	۴۵	۵۱	۵۷	۶۳	۶۹	۷۵	۸۱	۸۷	۹۳	۹۹	۱۰۵	۱۱۱	۱۱۷	۱۲۳	۱۲۹	۱۳۵	۱۴۱	۱۴۷	۱۵۳	۱۵۹	۱۶۵	۱۷۱	۱۷۷	۱۸۳
فیلتر سوخت		G	تعویض هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه																													
گیربکس																																
روغن گیربکس اتوماتیک CVT		تعویض هر ۶۰۰۰۰ کیلومتر																														
فیلتر روغن گیربکس CVT		تعویض هر ۶۰۰۰۰ کیلومتر																														
قطعات برقی																																
روشنایی داخلی و خارجی		ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل
فندک و بوق		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
برف پاکن جلو و عقب و آب‌پاش		ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل
مایع شیشه شوی		B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
شیشه بالابرهای برقی و آینه‌های جانبی		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
سانروف و غربیلک فرمان چند منظوره		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
استریو و سیستم ناوبری و رادار پارک		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
صندلی،ایربگ و کمربند ایمنی		ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل
کولر و دکمه های کنترلی		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
فیلتر اتاق		Q	نظافت هر ۶ ماه / تعویض هر ۱۲ ماه																													
شاسی و بدنه خودرو																																
سفت کردن پیچ ها و مهره‌های شاسی (آچارکشی)		ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل

جدول سرویس دوره‌ای

زمان‌بندی تعمیرات	×۱۰۰۰	۳	۸	۱۳	۱۸	۲۳	۲۸	۳۳	۳۸	۴۳	۴۸	۵۳	۵۸	۶۳	۶۸	۷۳	۷۸	۸۳	۸۸	۹۳	۹۸	۱۰۳	۱۰۸	۱۱۳	۱۱۸	۱۲۳	۱۲۸	۱۳۳	۱۳۸	۱۴۳	۱۴۸	۱۵۳
آیتم تعمیرات	ماه	۳	۹	۱۵	۲۱	۲۷	۳۳	۳۹	۴۵	۵۱	۵۷	۶۳	۶۹	۷۵	۸۱	۸۷	۹۳	۹۹	۱۰۵	۱۱۱	۱۱۷	۱۲۳	۱۲۹	۱۳۵	۱۴۱	۱۴۷	۱۵۳	۱۵۹	۱۶۵	۱۷۱	۱۷۷	۱۸۳
مایع ترمز		ل	تعویض هر ۴۰۰۰۰ کیلومتر یا ۲ سال																													
پدال ترمز و ترمز پارک برقی		ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل
لنت و دیسک ترمز		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
لوله و شیلنگ سیستم ترمز		ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل
غربیلک فرمان و ستون فرمان		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
سیبک فرمان و گردگیر سیبک فرمان		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
پلوس و گردگیر پلوس		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
مکانیزم تعلیق جلو وعقب		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
لوله اگزوز و اتصالات جانبی		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
تایر و شارژ فشار باد		ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل
مهره چرخ و بلبرینگ چرخ		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
جابجایی لاستیک		با توجه به شرایط واقعی تنظیم کنید																														
		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل		ل
رگلاژ درب ها		ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل	ل
آسیب های ظاهری		ل	بازدید در هر سال																													

J = بازدید Q = شستشو G = تعویض B =پرکردن R = جابجایی

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره‌ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهرو امضاءنمایندگی:

نحوه ارتباط با شرکت

جهت ارتباط با واحد فروش و خدمات پس از فروش شرکت صنایع تولیدی عظیم خودرو به آدرس ذیل مراجعه فرمایید:

آدرس سایت خدمات پس از فروش عظیم خودرو:

www.azimKhodromfg.com

تماس با واحد ارتباط با مشتری شرکت صنایع تولیدی عظیم خودرو:

تلفن: ۴۴۵۸۱۲۰۰-۰۲۱

آدرس ایمیل واحد ارتباط با مشتری شرکت صنایع تولیدی عظیم خودرو:

Crm.mfg@azimkhodro.com

تماس با واحد امداد خودرو خدمات پس از فروش شرکت صنایع تولیدی عظیم خودرو:

تلفن: ۴۴۵۸۱۲۰۰ - ۰۲۱

اداره تحویل شرکت صنایع تولیدی عظیم خودرو:

نشانی: کیلومتر ۹ جاده مخصوص کرج، خیابان نخ زرین، پلاک ۱۴

تلفن: ۴۴۵۰۳۸۷۶ - ۰۲۱ ، ۴۴۵۲۵۸۸۱ - ۰۲۱

مشخصات دفتر مرکزی شرکت صنایع تولیدی عظیم خودرو:

نشانی: کیلومتر ۹ جاده مخصوص کرج، بلوار کوهک (شهید پوری)، ساختمان عظیم خودرو

تلفن: ۴۴۵۸۱۴۰۰ - ۰۲۱ ، ۴۴۵۸۱۲۰۰ - ۰۲۱ فکس: ۴۴۵۶۵۴۰۷ - ۰۲۱

احتراما، بدینوسیله موارد زیر را به اطلاع مشتریان و مالکان خودروهای تولیدی شرکت صنایع تولیدی عظیم خودرو می رساند:

ردیف	موارد تحت پوشش گارانتی	مدت زمان گارانتی
۱	کیسه هوا	مسئولیت صحت عملکرد در طول ۱۰ سال
۲	صفحه کلاچ	۱۲ ماه یا ۲۰ هزار کیلومتر
۳	لنت ترمز	۱۰ هزار کیلومتر
۴	لامپ ها	۱۰ هزار کیلومتر
۵	شمع موتور	۱۰ هزار کیلومتر
۶	تسمه ها	۱۰ هزار کیلومتر
۷	برف پاک کن	۱۰ هزار کیلومتر
۸	کربن کنیستر	۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر
۹	کاتالیست کانورتر	۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر
۱۰	سنسور دوم اکسیژن	۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر
۱۱	لاستیک	۲ سال یا ۴۰ هزار کیلومتر
۱۲	سیستم پخش صوت	مسئولیت ارائه خدمات