

کرمفورس
هما موتور
HOMAMOTOR
راهنما گارانتی محصولات

۱۴۰۵

فهرست مطالب

دفترچه گارانتی و جدول سرویس‌های دوره‌ای خودرو

۵	ضوابط گارانتی
۷	موارد خارج از پوشش گارانتی
۱۱	شرایط گارانتی قطعات با عمر محدود
۱۴	ابطال گارانتی خودرو
۱۷	موارد سرویس اولیه (مراقبت و نگهداری)
۲۰	سرویس‌های ادواری
۳۰	حقوق مشتری
۳۲	قانون حمایت از مصرف‌کنندگان خودرو
۳۷	آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو
۵۳	ضمانت‌نامه گارانتی

مشتری گرامی ضمن تشکر از حسن انتخاب شما، بدین وسیله شرکت هماموتور بین الملل با اعطای این کتابچه، خودرو متعلق به شما را مطابق با شرایط مندرج در این دفترچه تحت پوشش گارانتی قرار می دهد. ضروری است ضمن مطالعه مفاد این کتابچه، در حفظ و نگهداری کارت و کتابچه گارانتی کوشا باشید و هنگام فروش خودرو آن را به مالک جدید واگذار نمایید.

انجام خدمات گارانتی منوط به رعایت مقررات گارانتی (مقررات پیش بینی شده در این دفترچه) و رعایت برنامه سرویس های ادواری می باشد. ارائه خدمات گارانتی فقط در نمایندگی های مجاز شرکت هماموتور بین الملل امکان پذیر است.

توجه:

- برای این که خودرو شما تحت ضمانت شرکت هماموتور بین الملل قرار گیرد لطفا به عوامل زیر توجه فرمایید:
- بازه انجام سرویس اولیه حداکثر ۶ ماه و با کارکرد حداقل ۱۰۰۰ و حداکثر ۵۰۰۰ کیلومتر می باشد.
- در بازه حداکثر ۶ ماه از تاریخ شروع گارانتی خودرو و عدم انجام سرویس اولیه، گارانتی خودرو ابطال می گردد.
- سرویس های ادواری میبایست هر ۵۰۰۰ کیلومتر در نمایندگی های مجاز شرکت هماموتور بین الملل انجام شود.
- نکته: در صورت کارکرد کمتر از ۱۰۰۰ و بیشتر از ۵۰۰۰ کیلومتر در بازه حداکثر ۶ ماه از تاریخ شروع گارانتی خودرو و عدم انجام سرویس اولیه، گارانتی خودرو ابطال می گردد.
- سرویس های ادواری می بایست هر ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه (هر کدام زودتر فرا برسد) در نمایندگی های مجاز شرکت هماموتور بین الملل انجام شده باشد.
- لطفا به زمان و کیلومتر تعویض قطعات مصرفی جدول سرویس های ادواری دقت فرمایید.
- مدت زمان تعهد خدمات شامل کلیه قطعات یدکی و ارائه خدمات تعمیراتی به مدت ۱۰ سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از نوع مدل مربوطه توسط عرضه کننده می باشد.
- بازه گارانتی خودروهای شرکت هماموتور بین الملل ۳۶ ماه یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر می باشد.

ضوابط گارانتی

۱. تاریخ شروع گارانتی از زمانی است که خودرو به مشتری اول تحویل داده می‌شود.
۲. گارانتی در صورتی معتبر خواهد بود که سرویس اولیه در زمان و کیلومتر تعیین شده توسط نمایندگی‌های مجاز شرکت هماموتور بین الملل انجام شده باشد.
۳. سرویس‌های ادواری توصیه شده بایستی در بازه مشخص و توسط نمایندگی‌های مجاز انجام گرفته شده باشد.
۴. هرگونه تعمیرات تحت عنوان گارانتی بایستی صرفاً به وسیله شبکه نمایندگی‌های مجاز شرکت هماموتور بین الملل انجام گیرد.
۵. رنگ خودرو در صورت رعایت ضوابط موضوعه دوران گارانتی و همچنین کیفی بودن به مدت ۳ سال تحت پوشش گارانتی است.
۶. کلیه تنظیمات، بازدیدها، تست اسکنر یا عیب‌یابی با دستگاه دیاگ، رگلاژها، سرویس‌های ادواری، سرویس اولیه، مواد مصرفی و مایعات جزء تعهدات گارانتی نمی‌باشد.
۷. تایر در صورت وجود نقص فنی تا ۳۶ ماه یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) گارانتی است. استهلاک تایر که ناشی از استفاده از خودرو باشد یا عیب ناشی از عوامل خارجی مشمول شرایط گارانتی نیست.
۸. تعمیرات گارانتی محدود به هزینه اجرت تعمیرات و قیمت قطعه یدکی می‌باشد. (تعویض قطعات معیوب یا تعمیر آن‌ها)
۹. تعویض یا تعمیر قطعات معیوب بنا به تشخیص کارشناسان شرکت هماموتور بین الملل می‌باشد.
۱۰. کلیه قطعات معیوب تعویض شده تحت پوشش گارانتی، متعلق به شرکت هماموتور بین الملل می‌باشد.
۱۱. سیستم صوتی و تصویری خودروهای شرکت هماموتور بین الملل تا ۳ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر گارانتی دارد.
۱۲. ضمانت خدمات به مدت ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر و ضمانت قطعات ۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا رسد) به شرطی که قطعه در یکی از نمایندگی‌های شرکت هماموتور بین الملل نصب شده باشد تحت پوشش گارانتی قرار خواهد داشت.
۱۳. گارانتی تنها شامل عیوب ناشی از ایراد کیفی می‌باشد نه استفاده نادرست یا آسیب خارجی
۱۴. لوازم مصرفی و قطعات اصلی که در شبکه خدمات پس از فروش شرکت هماموتور بین الملل استفاده می‌شود شرط ادامه اعتبار گارانتی است.

پیشرو سمن
هماموتور
HOMAMOTOR

موارد خارج از پوشش گارانتی

موارد خارج از پوشش گارانتی

خسارات ناشی از عوامل خارج از کنترل شرکت هماموتور بین‌الملل

- خرابی ناشی از تصادفات و استفاده نامناسب از خودرو.
- استفاده غیراصولی (حمل بار بیش از حد مجاز، رالی، سرعت، آفرود و یدک‌کشی).
- هرگونه تغییرات در خودرو و تقویت آن (تغییر در مشخصات محصول نظیر تغییرات موتور، گیربکس، سیم‌کشی، تعلیق و...) یا حذف قطعات و جایگزین نمودن قطعات دیگر.
- خرابی ناشی از آتش‌سوزی (بلایای طبیعی، عمومی و... غیر از نقص فنی) تظاهرات، جنگ و شورش‌های اجتماعی و سیاسی.
- صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیرپاشی شده، نهک‌ریزی شده و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ و شن با خودرو، اگر سبب آسیب شدید به بدنه و رنگ خودرو شود (با نظر کارشناس فنی شرکت هماموتور بین‌الملل).
- فشار بیش از حد به خودرو.
- خسارات ناشی از تعمیرات نامناسبی که توسط تعمیرگاه‌های غیرمجاز انجام شده باشد.
- آسیب‌ها و صدمات ناشی از نصب هرگونه قطعات غیراصلی.
- جبران خسارات بدنه، رنگ و تزئینات خودرو که ناشی از تصادفات و حوادث بوده و تعمیر شده باشند.
- نصب هرگونه قطعات که موجب بروز خوردگی و یا زنگ‌زدگی در سایر قطعات شود.
- وجود هرگونه گرده رنگ که ناشی از قرارگرفتن خودرو در یک محیط نامناسب باشد.
- هرگونه خسارات وارده به بدنه و رنگ خودرو (تصادف، ضربه و...) و تزئینات پس از تحویل خودرو به مشتری.
- خرابی قطعات ناشی از هرگونه تعمیرات غیراصولی بر روی خودرو نظیر جوشکاری و غیره.
- هرگونه حادثه در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی در زمان تعمیرات و یا وقوع آتش‌سوزی به دلیل سهل‌انگاری و یا استفاده از قطعات غیراصلی در تعمیرات.
- انجام شده و یا دست‌کاری در سیم‌کشی خودرو توسط تعمیرگاه‌های غیرمجاز.
- عدم مراقبت لازم از خودرو (شامل عدم انجام سرویس‌ها در زمان مقرر، عدم مراقبت از بدنه).

- تاثیر مواد پراکنده در محیط مانند سموم دفع آفات نباتی و غیره، فصله پرندگان، شیره درختان و همچنین عوامل جوی نظیر باران‌های اسیدی بر بدنه و رنگ خودرو.
- فاسد شدن باتری به دلیل عدم استفاده از خودرو برای مدت طولانی.
- پوسیدگی لاستیک خودرو، قطعات و سایر قطعات پلاستیکی به دلیل توقف طولانی خودرو و عدم استفاده از آن.
- ایرادات ناشی از ریزش آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی، به‌عنوان مثال: رادیوپخش، ECU و کلیه یونیت‌ها
- ایرادات ناشی از رانندگی در عمق آب که باعث نفوذ آب به اجزا داخلی خودرو مانند موتور، گیربکس، دیفرانسیل و... می‌شود.
- خسارات ناشی از قرارگرفتن خودرو در میدان‌های قوی الکترومغناطیسی و... (کنار پست‌ها و زیر دکل‌های فشارقوی انتقال نیرو).
- نصب هرگونه قطعات آپشن
- تعمیر در مراکز غیر مجاز
- در صورت هیبرید بودن خودرو، عدم استفاده از خودرو بیش از ۶۰ روز متوالی منجر به ابطال گارانتی باتری ولتاژ بالا می‌شود.
- توقف خودرو در پارکینگ به هر دلیل باعث ابطال گارانتی باتری ۱۲ ولت می‌گردد. (حداقل پیمایش هفته‌ای ۵۰ کیلومتر می‌باشد)

خسارت ناشی از عدم انجام تعمیرات مناسب و استفاده از سوخت و روغن نامناسب

- بروز هرگونه ایراد ناشی از استفاده از روغن، مایعات، فیلتر روغن، سوخت نامناسب و یا غیراستاندارد.
- زنگ‌زدگی و تخریب و عملکرد نامناسب قطعات موتور و همچنین رادیاتور به دلیل عدم استفاده از ضدیخ و یا استفاده از آب‌های اصلاح دار که رسوبات آن‌ها موجب بروز ایراد می‌شود.

استهلاک عادی

- استهلاک عادی قطعات (نظیر سایش عادی تیغه برف‌پاک‌کن یا لاستیک چرخ در اثر استفاده).
- استهلاک طبیعی خودرو، فرسودگی.
- هزینه ناشی از تعویض قطعات مصرفی

قطعات مصرفی

قطعات مصرفی قطعاتی هستند که 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 از خودرو توسط مالک (کاربر یا راننده خودرو) دارد. این قطعات در صورتی تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرند که تعویض آن‌ها به دنبال بروز ایرادات ناشی از قطعات مرتبط باشد. قطعات مصرفی؛ مانند روغن‌ها، روانکارها، مایعات شستشو و خنک‌کننده می‌باشد.

جهت اطلاع از فهرست به‌روزرسانی شده نمایندگی‌های مجاز و ساعات کاری آن‌ها، اخبار، طرح‌ها و فراخوان‌های خودروی خود صرفاً به آدرس زیر مراجعه نمایید.

مدیریت ارتباط با مشتریان : ۰۲۱-۸۷۵۹۹

امداد : ۰۲۱-۸۷۵۹۹

سایت شرکت هماموتور بین الملل: www.homamotor.com

شرایط گارانتی قطعات با عمر محدود

شرکت هماموتور بین الملل کیفیت و عملکرد مناسب محصولات خود را تضمین نموده و متعهد می‌شود کلیه ایرادات ناشی از هرگونه نقص در کیفیت قطعات خودرو را به مدت ۳ سال یا ۶۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) از تاریخ شروع گارانتی خودرو، مطابق جدول زیر و شرایط مندرج در این کتابچه به صورت رایگان برطرف نماید.

ردیف	شرح	مدت ضمانت	کیلومتر
۱	ضمانت خودرو	۳۶	۶۰,۰۰۰
۲	سیستم صوتی و تصویری	۳۶	۶۰,۰۰۰
۳	رنگ و بدنه	۳۶	-
۴	تایر	۳۶	۶۰,۰۰۰
۵	کربن کنیستر، کاتالیست کانورتر، حسگر دوم اکسیژن	۱۸	۳۰,۰۰۰
۶	باتری ۱۲ ولت - صفحه کلاچ	۱۸	۳۰,۰۰۰
۷	لنت ترمز، لامپ‌ها، تسمه‌ها، شمع موتور، تیغه برف‌پاک‌کن	-	۱۰,۰۰۰
۸	باتری ولتاژ بالا در خودروهای برقی	۶۰	۱۵۰,۰۰۰
۹	باتری ولتاژ بالا در خودروهای هیبرید	۳۶	۶۰,۰۰۰
۱۰	روغن‌ها و روانکارها: روغن موتور، گیربکس، ترمز، هیدرولیک ★ و غیره	مشمول گارانتی نمی‌باشد.	
۱۱	فیلترها: فیلتر بنزین، فیلتر هوا، فیلتر روغن، فیلتر اتاق و غیره		
۱۲	مایعات: ضد یخ، شیشه‌شوی و غیره		

* هر کدام زودتر فرا برسد.

نکته : در صورت وجود علامت «(★)»، ممکن است این آیتم در این خودرو وجود نداشته باشد.

کیسه هوا

عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا مشمول دوران تعهد نیز می‌شود.

گاز کولر

شارژ گاز کولر به شرط عدم تصادفات و تغییراتی که منجر به تعمیر و تعویض قطعات سیستم کولر خودرو گردد شامل گارانتی خواهد شد.

سیستم پخش

هرگونه استفاده نادرست از دستگاه پخش، استفاده از فلش مموری و ویروسی و عیوب ناشی از وجود گردوخاک در سیستم و تعمیر و دست‌کاری مراکز و یا افراد

غیرمجاز شامل گارانتی نخواهد شد. مابقی اجزای دستگاه پخش تحت پوشش گارانتی قرار خواهد داشت.

باتری

مدت زمان گارانتی باتری اصلی خودروهای برقی ۶۰ ماه یا ۱۵۰ هزار کیلومتر می‌باشد.

دوره گارانتی خدمات و قطعات

• قطعات اصلی شرکت هماموتور بین الملل از زمان تعویض بر روی خودرو (به‌استثنای قطعات مصرفی) برای ۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرند.

• کلیه خدمات ارائه شده توسط نمایندگی‌های مجاز شرکت هماموتور بین الملل به مدت ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد)، ضمانت می‌گردد.

مدت‌زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تامین قطعات توسط این شرکت به مدت ۱۲۰ ماه می‌باشد.

ابطال گارانتی

موارد ابطال کل گارانتی (بسیار مهم)

در شرایط زیر گارانتی خودرو ابطال و نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش از ارائه خدمات گارانتی به خودرو معذور خواهند بود.

دستکاری پلاک شناسایی: در صورتی که پلاک شناسایی هویت اتومبیل محو شده یا مفقود شده باشد، گارانتی خودرو لغو می‌شود.

سرویس اولیه: عدم انجام در بازه ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه از تاریخ شروع گارانتی.

کیلومتر شمار: هرگونه دستکاری یا تغییر در کارکرد خودرو.

خسارت کلی: تصادف سنگین، واژگون شدن آتش سوزی و آسیب دیدگی شدید.

تغییر کاربری: استفاده به عنوان ماشین مسابقه یا کار.

از کار افتادن کیلومتر شمار: چنانچه کیلومتر شمار خودرو بدون خواست یا دخالت مشتری از کار افتاده باشد، مشتری بایستی سریعاً و در اولین فرصت ممکن برای رفع

عیب آن به نمایندگی‌های مجاز مراجعه نماید. در غیر این صورت، گارانتی خودرو به صورت کامل ابطال خواهد شد.

عدم انجام سرویس اولیه در بازه حداکثر ۶ ماه از تاریخ شروع گارانتی خودرو و با حداکثر ۵۰۰۰ کیلومتر کارکرد (هرکدام زودتر فرا برسد).

نکته: در صورت کارکرد کمتر از ۱۰۰۰ کیلومتر در ۶ ماه، گارانتی خودرو ابطال خواهد شد.

ایم‌ف‌هوسمند

هما موتور
HOMAMOTOR

ابطال گارانتی خودرو

ابطال گارانتی قطعات

چنانچه در دوران گارانتی نسبت به تعویض قطعات و جایگزینی آن با قطعات غیراستاندارد و یا متفرقه مانند استفاده از رینگ و یا لاستیک چرخ با ابعاد غیراستاندارد استفاده شود، در صورتی که همان قطعه و یا سایر قطعات مرتبط با آن معیوب شوند، قطعه مذکور و سایر قطعات متعلقه و مرتبط در آن مجموعه از پوشش گارانتی خارج خواهند شد.

کلیه قسمت‌های تغییریافته بر روی خودرو توسط هنرکده‌ها، آموزشگاه‌های رانندگی، تعمیرگاه‌ها و سایر مراکز خدماتی متفرقه از گارانتی خارج خواهند شد. شرکت هماموتور بین‌الملل تعهدی در قبال بروز اشکال در قسمت‌های تغییریافته نخواهد داشت؛ بنابراین هرگونه آهن‌کشی، تقویت شاسی خودرو، موتور، تقویت فنرها و یا اصلاح آن‌ها، استفاده از رینگ و لاستیک اسپرت مجاز نمی‌باشد. در صورت نصب وسایل اضافی نظیر پروژکتور، لامپ زنون و به‌ویژه دزدگیر غیراستاندارد و یا استاندارد توسط عوامل متفرقه و یا موسسات خدماتی غیر از مجموعه شرکت هماموتور بین‌الملل که منجر به بروز عیب در سیستم‌های الکترونیکی و مکانیکی و یا به واسطه آن در سایر قطعات خودرو شود، تحت پوشش گارانتی نخواهد بود.

مالک محترم :

چنانچه به هر دلیل کیلومترشمار خودروی شما کار نمی‌کند در اسرع وقت به نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز شرکت هماموتور بین‌الملل مراجعه فرمایید.

توجه:

خودرو باید در هفته حداقل ۵۰ کیلومتر پیمایش داشته باشد تا باتری خودرو فاسد نگردد.

سرویس اولیه

موارد سرویس اولیه (مراقبت و نگهداری)

- بازدید صحت عملکرد و روشنایی کلیه چراغ‌های موجود در داخل و خارج خودرو و بوق.
- بازدید صحت عملکرد تیغه‌های برف‌پاک‌کن، شیشه‌شور و سطح مایع تمیزکننده در مخزن شیشه‌شور و تنظیم نازل‌های پاششی.
- بازدید صحت عملکرد سیستم تهویه مطبوع (بخاری و کولر).
- بازدید کمربندهای ایمنی و قفل آن از نظر صحت عملکرد.
- تمیز کردن محفظه پوسته هواکش.
- بازدید نشستی‌ها (روغن‌موتور، گیربکس، سیستم سوخت‌رسانی، مدار خنک‌کننده، سیستم ترمز، سیستم هیدرولیک فرمان ★ و سیستم کلاچ).
- **نکته:** در صورت وجود علامت «★»، ممکن است این آیتم در این خودرو وجود نداشته باشد.
- بازدید صحت عملکرد سیستم خنک‌کننده و سطح مایع آن در مخزن و درصد مخلوط ضدیخ و تعویض مایع خنک‌کننده در صورت نیاز.
- تعویض روغن‌موتور و فیلتر روغن.
- بازدید سفتی، استهلاک و پارگی تسمه دینام، کمپرسور کولر و تسمه هیدرولیک فرمان ★ (در صورت لزوم تعویض یا تنظیم آن).
- **نکته:** در صورت وجود علامت «★»، ممکن است این آیتم در این خودرو وجود نداشته باشد.
- بازدید کلی خودرو با استفاده از دستگاه عیب‌یاب.
- بازدید اگزوز و منبع‌های آن، کاتالیزورها و اتصالات از نظر نشتی و یا صدمه دیدن.
- بازدید خلاصی و صحت عملکرد کابل، پمپ‌ها و پدال کلاچ، (در صورت لزوم) تنظیم شود.
- بازدید سیستم ترمز از نظر صحت عملکرد و سطح روغن‌ترمز در مخزن و بازدید لوله‌ها و شیلنگ‌های ترمز از نظر صدمه‌دیدگی، فرسودگی و کنترل اتصالات آن.

- بازدید عملکرد سیستم ترمزدستی و ضخامت لنت آن (در صورت نیاز تنظیم یا تعویض شود)
- بازدید گردگیرهای آکاردئونی میل‌فرمان و چهارشاخه فرمان از نظر پارگی، صحت استقرار آن در جای خود و لقی مکانیزم چهارشاخه فرمان
- بازدید صحت عملکرد سیستم فرمان برقی
- بازدید زوایای چرخ (تواپن، تواوت، کمبر، کستر و کینگ پین) و در صورت لزوم تنظیم و بازدید خلاصی کلیه سیبک‌ها
- بازدید تایرها به انضمام تایر زاپاس از نظر استهلاک آج لاستیک و سفت کردن پیچ‌های چرخ
- بازدید چهارچرخ (بازدید خلاصی‌ها، بلبرینگ‌ها، تویی چرخ‌ها، بالانس چرخ‌ها، تنظیم باد و ضخامت لنت‌های ترمز)
- روغن‌کاری لوله‌ها و بازدید ضامن‌های نگهدارنده درها، ضامن ترمز و قفل درب موتور
- آچارکشی جلوبندی و زیربندی خودرو
- تست جاده جهت بررسی عملکرد کلیه مکانیزم‌های خودرو
- بازدید سیستم شارژ باتری خودرو (شامل اندازه‌گیری شارژ باتری و صحت عملکرد دینام)

سرویس‌های ادواری

مالک محترم خودرو :

به‌منظور جلوگیری از استهلاک زودهنگام قطعات و افزایش طول عمر خودروی خود لطفا پس از انجام سرویس اولیه در کیلومتر مقرر، نسبت به انجام سرویس‌های ادواری به شرح جدول ذیل اقدام فرمایید.

بازه مجاز انجام سرویس ادواری ۵۰۰ کیلومتر قبل و ۱۰۰۰ کیلومتر بعد یا ۱۵ روز قبل و ۱۵ روز بعد از زمان و کیلومتر ذکر شده در جداول می‌باشد.

در صورت عدم انجام حتی یک سرویس دوره‌ای در بازه مشخص مواردی مانند موتور و گیربکس از پوشش گارانتی خارج می‌شوند.

عیوبی که بر اساس شواهد ناشی از عدم انجام به‌موقع سرویس‌های دوره‌ای باشد، مشمول گارانتی نخواهد بود.

ایم‌ف‌هوسمند
هما موتور
HOMAMOTOR

سرویس‌های ادواری

الزامات نگهداری خودرو

باتوجه به اینکه نگهداری صحیح خودرو یک عامل اساسی برای کارکرد صحیح خودروی شما می‌باشد؛ تقاضا می‌شود در سررسید فواصل تعیین شده، بر طبق شرایط مندرج در جدول سرویس‌های دوره‌ای این کتابچه، به نمایندگی‌های مجاز شرکت هماموتور بین الملل مراجعه فرمایید. فاصله انجام سرویس‌های دوره‌ای هر ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه بوده که در صورت فرارسیدن زودتر هر کدام، می‌بایست به نمایندگی‌های مجاز این شرکت مراجعه نمایید.

رانندگی در شرایط سخت :

در صورتی که خودرو در شرایط زیر مورد استفاده قرار گیرد؛ می‌بایست جهت انجام سرویس زودتر از موعد درج شده در جدول سرویس‌های دوره‌ای به نمایندگی‌های مجاز رجوع نمایید.

- بیش از ۵۰ درصد رانندگی خودرو در ترافیک شهری سنگین انجام گیرد.
- بیش از ۵۰ درصد رانندگی خودرو در سرعت بالای ۱۲۰ کیلومتر بر ساعت انجام گیرد.
- رانندگی مکرر در حالتی که مسافت روشن و خاموش شدن موتور به اندازه‌ای باشد که فن سیستم خنک‌کننده روشن نشود.
- رانندگی با دور آرام در مسافت‌های طولانی و رانندگی در مسافت‌های کوتاه در هوای سرد.
- رانندگی در هوای آلوده یا دارای گردوخاک و ذرات معلق.
- رانندگی در هوای سرد و ترمزگیری ناگهانی مکرر.



جدول سرویس‌های دوره‌ای

جدول سرویس‌های دوره‌ای

شرح	زمان / کارکرد	۵	۱۰	۱۵	۲۰	۲۵	۳۰	۳۵	۴۰	۴۵	۵۰	۵۵	۶۰	۶۵	۷۰	۷۵
تعویض روغن، فیلتر روغن و واشر پیچ تخلیه	۶ ماه	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄
تعویض فیلتر هوای موتور	۶ ماه	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄
تعویض فیلتر تهویه مطبوع	۱۲ ماه		🔄		🔄		🔄		🔄		🔄		🔄		🔄	
تعویض شمع	۲۴ ماه							🔄								
تعویض روغن‌ترمز	۲۴ ماه							🔄								
تعویض مایع خنک‌کننده (تعویض یا ثبت میزان اسیدپته (PH))	۲۴ ماه							🔄								
تعویض فیلتر سوخت	۱۲ ماه		🔄		🔄		🔄		🔄		🔄		🔄		🔄	
تعویض روغن گیربکس	۲۴ ماه								🔄							
بازدید و تعویض تسمه دینام و کولر	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
وضعیت لنت‌ها و دیسک‌های ترمز	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
عیب‌یابی خودرو با دستگاه	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
وضعیت دسته سیم‌ها و کانکتورهای محفظه موتور	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
کمک‌فنها از لحاظ روغن زدگی، پارگی گردگیر و ...	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
سیستم تعلیق (سبک‌ها، گردگیرها پلوس‌ها و غیره)	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
وضعیت باتری، ولتاژ و اتصالات آن	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍

تعویض 🔍 بازدید 🛠️ شستشو 🛠️ روانکاری (در صورت لزوم) 🛠️ جابه‌جایی 🛠️

جدول سرویس‌های دوره‌ای

شرح	زمان / کارکرد	۸۰	۸۵	۹۰	۹۵	۱۰۰	۱۰۵	۱۱۰	۱۱۵	۱۲۰	۱۲۵	۱۳۰	۱۳۵	۱۴۰	۱۴۵	۱۵۰
تعویض روغن، فیلتر روغن و واشر پیچ تخلیه	۶ ماه	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄
تعویض فیلتر هوای موتور	۶ ماه	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄	🔄
تعویض فیلتر تهویه مطبوع	۱۲ ماه	🔄		🔄		🔄		🔄		🔄		🔄		🔄		🔄
تعویض شمع	۲۴ ماه	🔄						🔄								
تعویض روغن‌ترمز	۲۴ ماه	🔄						🔄								
تعویض مایع خنک‌کننده (تعویض یا ثبت میزان اسیدپته (PH))	۲۴ ماه	🔄						🔄								
تعویض فیلتر سوخت	۱۲ ماه	🔄		🔄		🔄		🔄		🔄		🔄		🔄		🔄
تعویض روغن گیربکس	۲۴ ماه	🔄						🔄								
بازدید و تعویض تسمه دینام و کولر	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔄	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
وضعیت لنت‌ها و دیسک‌های ترمز	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔄	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
عیب‌یابی خودرو با دستگاه	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
وضعیت دسته سیم‌ها و کانکتورهای محفظه موتور	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
کمک‌فنها از لحاظ روغن زدگی، پارگی گردگیر و ...	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
سیستم تعلیق (سبک‌ها، گردگیرها پلوس‌ها و غیره)	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
وضعیت باتری، ولتاژ و اتصالات آن	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍

تعویض 🔍 بازدید 🛠️ شستشو 🛠️ روانکاری (در صورت لزوم) 🛠️ جابه‌جایی 🛠️

جدول سرویس‌های دوره‌ای

شرح	زمان / کارکرد	۵	۱۰	۱۵	۲۰	۲۵	۳۰	۳۵	۴۰	۴۵	۵۰	۵۵	۶۰	۶۵	۷۰	۷۵
وضعیت لوله‌های سوخت از نظر آسیب‌دیدگی و نشتی	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
وضعیت لوله‌های ترمز از نظر آسیب‌دیدگی و نشتی	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
آچارکشی اتصالات اصلی زیر خودرو	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
وضعیت تایرها، ساییدگی و فشار باد (شامل لاستیک زاپاس)	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
کارکرد چراغ‌های جلو، عقب، ترمز، راهنما و بوق	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
کارکرد برف‌پاک‌کن جلو و عقب، تیغه برف‌پاک‌کن و شیشه‌شوی	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
سطح مایعات خودرو	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
وضعیت لوله‌های مایع خنک‌کننده، اتصالات مربوطه و عدم وجود نشتی	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
تایرها	۱۲ ماه			↔️			↔️			↔️			↔️			↔️
دریچه گاز	۱۲ ماه		🔋		🔋				🔋							
قفل درب‌ها، لولاه‌ها، سانروف، قفل درب موتور	۱۲ ماه		🔍🔧		🔍🔧				🔍🔧				🔍🔧			

🔄 تعویض 🔍 بازدید 🔋 شستشو 🛠️ روانکاری (در صورت لزوم) ⬅️ جابه‌جایی

جدول سرویس‌های دوره‌ای

شرح	زمان / کارکرد	۸۰	۸۵	۹۰	۹۵	۱۰۰	۱۰۵	۱۱۰	۱۱۵	۱۲۰	۱۲۵	۱۳۰	۱۳۵	۱۴۰	۱۴۵	۱۵۰
وضعیت لوله‌های سوخت از نظر آسیب‌دیدگی و نشتی	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
وضعیت لوله‌های ترمز از نظر آسیب‌دیدگی و نشتی	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
آچارکشی اتصالات اصلی زیر خودرو	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
وضعیت تایرها، ساییدگی و فشار باد (شامل لاستیک زاپاس)	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
کارکرد چراغ‌های جلو، عقب، ترمز، راهنما و بوق	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
کارکرد برف‌پاک‌کن جلو و عقب، تیغه برف‌پاک‌کن و شیشه‌شوی	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
سطح مایعات خودرو	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
وضعیت لوله‌های مایع خنک‌کننده، اتصالات مربوطه و عدم وجود نشتی	۶ ماه	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
تایرها	۱۲ ماه						↔️			↔️			↔️			↔️
دریچه گاز	۱۲ ماه	🔋					🔋				🔋				🔋	
قفل درب‌ها، لولاه‌ها، سانروف، قفل درب موتور	۱۲ ماه	🔍🔧					🔍🔧				🔍🔧				🔍🔧	

🔄 تعویض 🔍 بازدید 🔋 شستشو 🛠️ روانکاری (در صورت لزوم) ⬅️ جابه‌جایی

نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش

به نمایندگی‌هایی اطلاق می‌گردد که در وب‌سایت رسمی شرکت هماموتور بین الملل به‌عنوان نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش معرفی شده‌اند.

بدیهی است شرکت هماموتور بین الملل هیچ‌گونه تعهدی در قبال سایر مراکزی که با نام‌های دیگر یا سایر عناوین مشابه فعالیت می‌نمایند، ندارد.

جهت اطلاع از آخرین لیست آدرس و شماره تماس نمایندگی‌های فروش و خدمات پس از فروش شرکت هماموتور بین الملل می‌توانید به سایت شرکت به

آدرس www.homamotor.com بخش شبکه نمایندگان مراجعه و یا با شماره ۸۷۵۹۹ - ۰۲۱ تماس حاصل فرمایید.

• روغن‌ترمز باید هر دو سال یک‌بار یا هر ۴۰۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) تعویض شود.

• مایع خنک‌کننده موتور باید هر دو سال یک‌بار یا هر ۴۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) تعویض شود.

• شمع موتور باید هر دو سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر تعویض شود.

• روغن گیربکس هر ۴۰۰۰۰ کیلومتر یا دو سال (هر کدام زودتر فرا برسد) می‌باشد.

تعیین وقت قبلی، دریافت خدمات پس از فروش و مشاهده سوابق و اطلاعات و صورت‌حساب‌های خودرو :

• مشتری گرامی، نمایندگی‌های خدمات پس از فروش شرکت هماموتور بین الملل ملزم به ارائه فاکتور رسمی خدمات با مهر و امضا می‌باشند، ضمناً شما

می‌توانید جهت بررسی صحت فاکتور خود به سایت شرکت www.homamotor.com قسمت خدمات پس از فروش مراجعه نمایید.

• جهت دریافت خدمات امدادی، راهنمایی فنی و خودرو بر به‌صورت شبانه‌روزی با شماره واحد امداد و خدمات ویژه شرکت هماموتور بین الملل: ۸۷۵۹۹ - ۰۲۱ تماس حاصل فرمایید.

• جهت اعلام پیشنهادات، انتقادات و شکایات خود می‌توانید با شماره تماس و یا پست الکترونیکی واحد امور مشتریان به آدرس Crm@homamotor.com تماس حاصل فرمایید.

• جهت دریافت مشاوره فنی و اطلاع از شرایط گارانتی می‌توانید با واحد فنی - مهندسی و گارانتی به ایمیل آدرس Technical@homamotor.com ارتباط برقرار کنید .

در صورت تعایل می‌توانید از راه‌های ارائه شده با ما تماس حاصل فرمایید.

حقوق مشتری

- خودرو با حضور مشتری در زمان تحویل کنترل و پس از اطمینان از عدم وجود عیب تحویل ایشان می‌گردد.
- در دوره گارانتی، چنانچه مالک خودرو به نمایندگی مجاز مراجعه نموده و رفع کامل ایرادات خودرو در مدت‌زمان باقیمانده از دوره گارانتی خودرو برای نمایندگی مقدور نباشد، شرکت هماموتور بین‌الملل رفع ایراد خودرو را در اولین فرصت ممکن تحت شرایط گارانتی، ضمانت می‌نماید.
- تعویض قطعات مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب موجود در هر یک از مجموعه‌های خودرو مشمول ضمانت می‌گردد.
- کلیه قطعات و مجموعه‌های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی، مشمول گارانتی می‌گردد. قطعات دارای محدودیت زمان یا کیلومتر کارکرد در قسمت قطعات با عمر محدود در دفترچه ذکر گردیده است. در صورت عدم انجام سرویس‌های دوره‌ای در بازه مشخص برخی موارد مانند موتور و گیربکس از پوشش گارانتی خارج می‌شوند.
- عیوب ناشی از عدم انجام سرویس‌های ادواری در نمایندگی‌های مجاز، مشمول گارانتی نمی‌گردد.
- خودروهایی که به دلیل موارد امنیتی قادر به تردد نیستند به محض مراجعه به نمایندگی‌های مجاز، چنانچه امکان ارائه خدمات در آن نمایندگی وجود نداشته باشد می‌بایست با نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز پایلوت جهت پذیرش خودرو هماهنگ گردد.
- شرح کامل تعمیرات و لیست قطعات تعمیر و یا تعویض شده به صورت مکتوب به مشتری اعلام می‌گردد.
- کلیه خدمات ارائه شده به مدت ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر و برای قطعات ۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا رسد) توسط نمایندگی مجاز تضمین می‌گردد.
- برای تعمیری که در زمان پذیرش به مشتری اطلاع‌رسانی نشده، کسب اجازه از مشتری الزامی است.
- بازه گارانتی باتری اصلی خودروهای برقی (EV) معادل ۶۰ ماه یا ۱۵۰۰۰ کیلومتر می‌باشد.
- بازه گارانتی باتری اصلی خودروی هیبرید (HEV) معادل ۳۶ ماه یا ۶۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا رسد) می‌باشد.

ایمفو هوماموتور
هماموتور
HOMAMOTOR

حقوق مشتری

قانون حمایت از مصرف‌کنندگان خودرو (مصوب مجلس شورای اسلامی مورخ ۳/۴/۸۶ به شماره ۵)

ماده ۱

اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کاربرده می‌شود :

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

ماده ۲

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

تبصره ۱ - دوره تضمین نمی‌تواند کمتر از یک سال از زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده یا کارکردی برابر با ۳۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر به پایان رسد) باشد.

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

ایم‌ف‌هوسمند
هما موتور
HOMAMOTOR

قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو

ماده ۳

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

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

تبصره ۲- در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیات حل اختلاف مربوطه، متشکل از نمایندگی‌های عرضه‌کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رای با اکثریت آراء صادر خواهد شد. در صورت اعتراض هر یک از طرفین به رای صادره، خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود. دادگاه صالحه باید خارج از نوبت و حداکثر ظرف دو ماه انشاء رای نماید.

ماده ۴

چنانچه نقص یا عیب قطعات ایمنی خودرو در طول دوره ضمانت پس از سه بار تعمیر همچنان باقی باشد یا در صورتی که نقص یا عیب قطعاتی که موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد و با یک تعمیر برطرف نشده باشد یا خودرو بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند، عرضه‌کننده مکلف است حسب درخواست مصرف‌کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق، بهای آن را به مصرف‌کننده مسترد دارد.

تبصره ۱- در صورت بروز اختلاف بین طرفین، حل‌وفصل آن از طریق هیات حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) این قانون می‌باشد.

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

ماده ۵

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

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

ماده ۶

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

ماده ۷

هر نوع توافق مستقیم یا غیرمستقیم بین عرضه‌کننده، واسطه فروش یا مصرف‌کننده که به‌موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه‌کننده بر طبق این قانون و یا ضمانت‌نامه صادر بر عهده دارد، ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف‌کننده باطل و بلااثر می‌باشد.

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

ماده ۸

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

ماده ۹

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

ماده ۱۰

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

ماده ۱۱

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

آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو :

هیئت وزیران در جلسه ۱۳۹۵/۰۱/۲۲ به پیشنهاد شماره ۲۵۵۳۸۵/۶ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۰۹ وزارت صنعت، معدن و تجارت و به استناد ماده (۱۰) قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو - مصوب ۱۳۸۶ آیین‌نامه اجرایی قانون مذکور را به شرح زیر تصویب کرد:

ماده ۱

ضوابط مندرج در این آیین‌نامه شامل تعام عرضه‌کنندگان، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری، مینی‌بوس، میدل باس، اتوبوس، وانت، کامیونت، کامیون، کشنده، تریلر و انواع موتورسیکلت ساخت داخل کشور یا خارج می‌باشد.

ماده ۲

در این آیین‌نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

- الف - قانون : قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو - مصوب - ۱۳۶۸-
- ب - وزارت: وزارت صنعت، معدن و تجارت.
- پ - عرضه‌کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، مبادرت به فروش خودروهای نو ساخت داخل کشور یا وارداتی خود می‌نماید.
- ت - خدمات پس از فروش: کلیه خدمات پس از فروش یک محصول از قبیل ضمانت و تعهد شامل پشتیبانی خدمات، تعمیرات و تامین قطعات استاندارد که موجب تضمین کارکرد مطلوب محصول می‌باشد.
- ث - واسطه خدمات فروش و پس از فروش: اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده، صرفاً یا توأماً عهده‌دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق نمایندگی‌های مجاز می‌باشند. واسطه مذکور می‌تواند به‌عنوان بخشی از مجموعه عرضه‌کننده یا به‌عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت عرضه‌کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.
- ج - نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده عهده‌دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.
- چ - شیوه ارائه خدمات پس از فروش خودرو: بر اساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) در خصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آن و همچنین رده‌بندی و پایش عملکرد آن‌ها می‌باشد.

- ح - دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو: دستورالعملی که به‌منظور تعیین شیوه مربوط به امور خدمات فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه‌کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی‌های آن و همچنین رده‌بندی و پایش عملکرد آن‌ها توسط وزارت تهیه و ابلاغ می‌شود.
- خ - خدمات دوره تضمین: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات یا تعویض خودرو که در یک دوره زمانی یا طی مسافت مشخص مطابق مواد (۱۲) و (۱۳) این آیین‌نامه و انجام آن به‌صورت رایگان به عهده عرضه‌کننده می‌باشد.
- د - خدمات دوره تعهد: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات و پشتیبانی خدمات که در یک دوره زمانی مشخص مطابق ماده (۱۵) این آیین‌نامه و در قبال دریافت اجرت برابر با نرخ مصوب موضوع بند (ط) ماده (۲) این آیین‌نامه از سوی عرضه‌کننده برای مصرف‌کننده انجام می‌شود.
- ذ - خدمات سیار: خدمات امداد و تعمیراتی که در محل استقرار خودرو در بیرون از نمایندگی مجاز به مصرف‌کننده ارائه می‌شود.
- ر - خدمات فنی استاندارد: خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانه‌ای، ملی، بین‌المللی یا سایر استانداردها و دستورالعمل‌های تخصصی رسمی باشد.
- ز - ضمانت‌نامه: سندی است به زبان فارسی و در برگیرنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد خدمات عرضه‌کننده و استفاده مطلوب از خودرو که توسط عرضه‌کننده به همراه خودرو، تحویل مصرف‌کننده می‌شود.
- ژ - استفاده مطلوب از خودرو: استفاده از هر خودرو مطابق مشخصات اعلام شده از سوی عرضه‌کننده به‌ویژه در مورد تعداد سرنشین و مقدار بار.
- س - کتابچه راهنمای مصرف‌کننده: کتابچه‌ای است حداقل به زبان فارسی که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه‌کننده به مصرف‌کننده تسلیم شود. این کتابچه باید حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو، عناوین متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیوپخش، چرخ زاپاس، جک، آچارچرخ، کفپوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون‌شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره‌ای، نام و نشانی نمایندگی‌های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی آن باشد.
- ش - تأمین خودروی جایگزین مشابه: واگذاری خودروی مشابه و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت توقف خودرو در دوره تضمین است.
- ص - قیمت کارشناسی: قیمتی که بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری در رشته مرتبط تعیین می‌شود.
- ض - شرکت بازرسی: شخصیت حقوقی دارای صلاحیت از طرف سازمان فنی استاندارد ایران که توسط وزارت برای انجام ارزیابی عملکرد عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی‌های مجاز و ارائه گزارش‌های ادواری یا موردی به وزارت و عرضه‌کننده انتخاب می‌شود.

- ط - نرخ خدمات و قطعات: نظر به صنفی بودن 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 کمیسیون نظارت تعیین و در ازای ارائه خدمات و ابلاغ صورت‌حساب رسمی به مصرف‌کننده، از وی دریافت می‌شود.
- ظ - خودروی نو: خودرویی که به هنگام تحویل به مصرف‌کننده بیش از (۹۹) کیلومتر طی مسافت نکرده باشد.
- ع - عیب: زیاده، نقیصه و یا تغییر حالتی که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا، خدمت یا عدم امکان استفاده متعارف از آن می‌شود.
- غ - قطعه ایمنی خودرو: قطعاتی که عیب آن‌ها موجب احتمال صدمه جسم، جان و مال اشخاص گردد.
- **تبصره -** فهرست این قطعات توسط وزارت با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی‌وراندگی 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 که با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی‌وراندگی 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 روغن‌موتور و گیربکس)، مایعات (نظیر مایع ضدیخ و مایع شیشه‌شوی)، 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 زیست‌محیطی، فروش و خدمات پس از فروش خودرو که از سوی وزارت، سازمان ملی استاندارد ایران، سازمان حفاظت محیط‌زیست و وزارت نفت ابلاغ و رعایت آن‌ها از سوی عرضه‌کننده الزامی است.
- **تبصره -** استانداردهای فنی شرکت‌های عرضه‌کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق، جزو استانداردهای ابلاغی محسوب خواهد شد.

ماده ۳

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

تبصره - عرضه‌کننده موظف است حداقل دو روز کاری قبل از اجرای فرایند فروش شرایط موصوف را اطلاع‌رسانی عمومی نماید.

ماده ۴

عرضه‌کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود را به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش‌های مختلف فروش و فرایند خرید را به‌صورت شفاف و روشن مطابق جدول زیر تهیه و در پایگاه اطلاع‌رسانی و نمایندگی‌های مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد.

ماده ۵

عرضه‌کننده موظف است قبل از اقدام به پیش‌فروش خودرو، مجوز مربوط شامل تعداد خودروی قابل عرضه را از وزارت اخذ نماید.

ماده ۶

عرضه‌کننده موظف است نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف‌کننده اقدام نماید. در قرارداد فروش قید مشخصات خودرو مورد نظر از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ و شرایط موضوع قرارداد مانند قیمت فروش، نرخ سود مشارکت، تاریخ تحویل خودرو با تعیین ماه و هفته تحویل، خسارت تاخیر در تحویل، فهرست متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچارچرخ، کفپوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف‌کننده، الزامی است.

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

ماده ۷

عرضه‌کننده موظف است در قرارداد پیش‌فروش، سود مشارکت وجوه دریافتی را از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل مندرج در قرارداد پرداخت نماید.

تبصره ۱ - عرضه‌کننده موظف است در صورت تاخیر در تحویل خودرو، از تاریخ تحویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده مبلغ خسارت تاخیر در تحویل را نسبت به وجوه پرداختی محاسبه و پرداخت نماید.

تبصره ۲ - در صورتی که مصرف‌کننده پس از ابلاغ دعوتنامه کتبی عرضه‌کننده، ظرف پانزده روز کاری نسبت به تصفیه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه‌کننده می‌تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف‌کننده را به موعد دیگری که نحوه تعیین آن در قرارداد مشخص شده، موکول نماید.

تبصره ۳ - در صورت اعلام انصراف مصرف‌کننده یک ماه پس از عقد قرارداد، سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده (۴) این آیین‌نامه محاسبه و پرداخت می‌شود. عرضه‌کننده موظف است سود انصراف و مبلغ پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف‌کننده پرداخت نماید. انصراف مصرف‌کننده قبل از یک ماه از زمان عقد قرارداد مشمول سود انصراف نمی‌شود.

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

پیش فروش

تحویل فوری		قطعی	عادی	مشارکت در تولید	سفارش تعداد محدود
قیمت	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت زمان تحویل مندرج در قرارداد	قیمت زمان تحویل مندرج در قرارداد	قیمت توافقی زمان عقد قرارداد
حداکثر تاریخ تحویل	سی روز	نه ماه	دوازده ماه	سه سال	داخلی سه ماه وارداتی چهار
حداقل سود مشارکت	-	حداقل سود سپرده برابر مقررات نظام بانکی در مدت قرارداد	حداقل سود سپرده یک‌ساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده سه‌ساله نظام‌پزشکی	-
حداقل سود انصراف (درصد)	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک‌ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک‌ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک‌ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک‌ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک‌ساله نظام بانکی
جبران تاخیر در تحویل	دو و نیم درصد ماهانه	سود مشارکت به‌علاوه یک	سود مشارکت به‌علاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت به‌علاوه یک درصد	سه درصد ماهانه ما
شرایط	* نداشتن تعهدات معوق			در صورت عدم امکان تحویل خودرو موضوع قرارداد، خودروی جایگزین از میان خودروهای تولیدی به انتخاب مشتری و شرایط مفاد قرارداد تحویل داده خواهد شد. این موضوع شامل خودروی وارداتی نمی‌شود.	در صورت تأخیر بیش از دو ماه در تحویل خودرو موضوع قرارداد، مشتری حق انصراف خواهد داشت.
● در کلیه روش‌ها، اطمینان از تأمین CBU/CKD و شماره‌گذاری توسط عرضه‌کننده الزامی است. ● در کلیه روش‌ها، امکان پرداخت وجه ثمن خودرو به‌صورت اقساطی میسر می‌باشد. ● در صورت استفاده از تسهیلات بانک‌ها، مؤسسات اعتباری و شرکت‌های لیزینگ، رعایت قوانین مرتبط با آن و حصول اطمینان عرضه‌کننده از تأمین و پرداخت تسهیلات توسط بانک‌ها، ● مؤسسات اعتباری و شرکت‌های لیزینگ به متقاضی پیش از انعقاد قرارداد و دریافت وجوه الزامی است. * تعهدات معوق: در فروش‌های فوری، تعهداتی است که طبق قرارداد سررسید شده ولی خودرو تحویل نگردیده است.					

تبصره ۱ - حداکثر مبلغ قابل دریافت در قراردادهای پیش‌فروش معادل پنجاه درصد قیمت فروش نقدی محصول مورد نظر در هنگام عقد قرارداد می‌باشد.

تبصره ۲ - سود انصراف و خسارت تاخیر مندرج در بخش ضوابط فروش به‌صورت روزشمار محاسبه می‌شود.

ماده ۸

عرضه‌کننده موظف است هرگونه تغییر در شرایط عرضه را نسبت به شرایط مندرج در قرارداد به استثنای الزامات قانونی، رضایت کتبی مصرف‌کننده در الحاقیه قرارداد منعقد، قبل از ارسال دعوتنامه تکمیل وجه، قید و به تایید و امضای طرفین برساند. تبصره: در صورت بروز مشکل در فرایند رعایت استانداردهای مصوب و تاخیر در تحویل خودرو، مسئولیت جبران خسارات وارده و کسب رضایت مصرف‌کننده بر عهده عرضه‌کننده است.

ماده ۹

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

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

تبصره ۲- در صورتی که مصرف‌کننده در دوره تضمین به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل عیوب خودرو تحت هر شرایطی در مدت‌زمان باقیمانده از دوره مذکور برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد. عرضه‌کننده یا واسطه فروش با نمایندگی مجاز موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف‌کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد.

تبصره ۳- عرضه‌کننده موظف است در صورتی که رفع عیوب خودرو مستلزم گذشت زمان باشد، ضمن ثبت دقیق عیوب خودرو در دو نسخه و تحویل یک نسخه از آن به مصرف‌کننده، برابر ماده (۱۷) این آیین‌نامه رفتار نماید.

ماده ۱۰

عرضه‌کننده موظف است سند فروش، صورت‌حساب فروش همراه با درج تفکیکی اقلام تشکیل دهنده، بهای خودرو شامل بهای خالص خودرو، شماره گذاری، بیمه، عوارض، مالیات و سایر موارد مربوط، برگه‌های ضمانت، کتابچه راهنمای مصرف‌کننده حداقل به زبان فارسی و تجهیزات اضافی را در زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده ارائه نماید.

ماده ۱۱

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

- الف - فرآیند فروش.
- ب - فرآیند و نظام پرداخت سود و خسارت متعلقه به مصرف‌کننده.
- پ - بازرسی قبل از تحویل خودرو.
- ت - حمل مناسب خودرو از محل عرضه‌کننده تا نمایندگی مجاز.
- ث - نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه‌کننده و نمایندگی‌های مجاز خود.
- ج - پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه‌ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به نمایندگی مجاز.
- چ - راهنمای تعمیراتی بخش‌های مختلف خودرو.
- ح - نظام تأمین و توزیع به‌موقع کلیه قطعات موردنیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز آنها.
- خ - نظام تشویق، تنبیه و اعطا و لغو نمایندگی‌های مجاز خود.
- د - ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی‌های مجاز خود.
- ذ - اطلاع‌رسانی شفاف رتبه نمایندگی و حقوق مشتریان در محل پذیرش نمایندگی مجاز.
- ر - نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی‌های مجاز.
- ز - سازوکار ردیابی قطعات به‌ویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی خودرو.
- ژ - نظام رسیدگی به شکایات و تعیین تکلیف موضوع با رعایت ضوابط قانونی ظرف بیست روز.
- س - نظام ارائه خدمات سیار و طرح‌های امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود.

ماده ۱۲

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

تبصره ۱ - عرضه‌کننده می‌تواند بر اساس سیاست تجاری خود و به‌منظور 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 خودروهای سبک حداقل سه سال، برای خودروهای سنگین حداقل هجده ماه و برای موتورسیکلت حداقل سه ماه می‌باشد.

تبصره ۳ - عرضه‌کننده موظف است قطعات، مواد مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در هر یک از مجموعه‌های خودرو را مشمول خدمات دوره تضمین نماید.

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

ماده ۱۳

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

تبصره ۱ - فهرست قطعاتی که به‌عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلایندگی هوا شامل کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن و عمر کارکرد آن‌ها کمتر از مدت‌زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو می‌باشد، توسط وزارت تعیین و ابلاغ خواهد شد.

تبصره ۲ - عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفاً مشمول دوره تضمین نبوده و بر اساس استانداردهای ابلاغی شامل دوران تعهد نیز می‌باشد.

ماده ۱۴

عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره‌های مطابق با شرایط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف‌کننده خودرو در شبکه نمایندگی‌های مجاز شرکت عرضه‌کننده خودرو، باعث خروج مجموعه‌های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر، از شرایط تضمین می‌گردد.

ماده ۱۵

مدت‌زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تأمین قطعات، ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو، توسط عرضه‌کننده می‌باشد.

ماده ۱۶

عرضه‌کننده موظف است نسبت به راه اندازی سامانه‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات به‌منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف‌کننده به نمایندگی‌های مجاز در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید. در صورتی که مصرف‌کننده تأکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد، عرضه‌کننده باید در اولین زمان ممکن، نسبت به اجرای این درخواست، اقدام نماید.

ماده ۱۷

عرضه‌کننده موظف است چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از خسارات حاصل 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 جایگزین در طول مدت تعمیرات و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت حق توقف خودرو به شرح مفاد این آیین‌نامه اقدام نماید.

تبصره ۱ - مدت‌زمان 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 غیرتعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی سازنده و واردکننده و نیز واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز آن، آغاز و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم، آمادگی تحویل خودرو به مصرف‌کننده را اعلام نماید، پایان می‌یابد. در هر صورت مدت‌زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوط اضافه می‌شود.

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

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

ماده ۱۸

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

- الف - خودروی سواری: از زمان تحویل خودرو به نمایندگی مجاز به‌ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰/۰۰۱۵) بهای خودرو به‌عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.
- ب - خودروی عمومی (تاکسی، وانت، ون) از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به‌ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار دو هزارم (۰/۰۰۲) بهای خودرو به‌عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.
- پ - خودروی سنگین (مینی‌بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده) به‌ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای خودرو به‌عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.
- ت - موتورسیکلت: به‌ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۷۱) این آیین‌نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای موتورسیکلت به‌عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

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

تبصره ۲ - عرضه‌کننده موظف است راسا یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود پس از اخذ مدارک مثبت در مورد احراز مالکیت خودرو، نسبت به پرداخت خسارت توقف خودرو در کمتر از پانزده روز اقدام نماید.

تبصره ۳ - در صورتی که توقف خودروی سنگین بیش از یک ماه به طول انجامد، با موافقت کتبی مصرف‌کننده برای هر روز توقف خودرو مازاد بر یک ماه، عرضه‌کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم (۰/۰۰۲) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.

ماده ۱۹

عرضه‌کننده موظف است راسا یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش، ساز و کار پرداخت هزینه خسارات وارده به مصرف‌کننده شامل موارد اشاره شده در قانون و این آیین‌نامه را راه اندازی و اجرا نماید. عملکرد این نظام باید به گونه‌ای باشد که مصرف‌کننده را از میزان و چگونگی دریافت هزینه‌ها و خسارت خودروی خود مطلع نماید.

ماده ۲۰

عرضه‌کننده موظف است راسا یا از طریق شبکه نمایندگی مجاز خود تحت هر شرایطی به پذیرش کلیه خودروهایی که به دلیل وجود عیب قطعات ایمنی قادر به تردد نیستند، اقدام نماید.

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

ماده ۲۱

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

ماده ۲۲

عرضه‌کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده (۲) این آیین‌نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحه گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه‌کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ نماید. بر اساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورت‌حساب مصرف کننده را به ایشان تسلیم می‌نماید.

تبصره - عرضه‌کننده موظف است امکان مقایسه صورت‌حساب صادره با نرخ خدمات را از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی خود فراهم نماید.

ماده ۲۳

عرضه‌کننده موظف است نمایندگی‌های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورت‌حساب به مصرف‌کننده، خدمات ارائه شده خود را به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرابرسد و قطعات را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرابرسد ضمانت نمایند.

ماده ۲۴

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

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

ماده ۲۵

چنانچه به تشخیص مراجع مذکور در ماده (۳) قانون به علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل‌انگاری و یا استفاده از قطعات غیراستاندارد توسط عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز، خسارتی متوجه مصرف‌کننده گردد، عرضه‌کننده موظف به جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده می‌باشد.

ماده ۲۶

تعداد نمایندگی‌های مجاز و و واحدهای خدمات سیار، براساس دستورالعمل ابلاغی وزارت تعیین خواهد شد.

ماده ۲۷

عرضه‌کننده موظف است در شبکه نمایندگی‌های مجاز فروش و خدمات پس از فروش خود صرفاً از ظرفیت واحدهای دارای سطح کیفی قابل قبول، مطابق با ضوابط استاندارد ملی شیوه ارائه خدمات پس از فروش (استاندارد شماره ۱۹۱۱۷) و دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش استفاده نماید.

ماده ۲۸

عرضه‌کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه 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 صورت حساب هر مصرف‌کننده اقدام نماید.

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

ماده ۲۹

مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول بر عهده عرضه‌کننده می‌باشد در صورت بروز اختلاف بین عرضه‌کننده و مصرف‌کننده، راساً از طریق سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان‌ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می‌گیرد. چنانچه رضایت مصرف‌کننده تأمین نشود، می‌تواند به هیات حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون مراجعه کند. هیئت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتبا اعلام رای کند. منط رای، نظر اکثریت اعضای هیئت است. این رای باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

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

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

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

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

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

ماده ۳۰

عرضه‌کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگی‌های مجاز را بر اساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی ذیربط آن ایجاد نماید.

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

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

ماده ۳۱

مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این آیین‌نامه بر عهده وزارت است.

ماده ۳۲

تصمیم‌نامه شماره ۴۴۱۳۳/۴۳۶۷۸ مورخ ۰۲/۲۹/۱۳۸۹ لغو می‌شود.

* لطفاً برای اجتناب از ابطال گارانتی خودرو، سرویس‌های ادواری را طبق چهارچوب مشخص شده در این دفترچه انجام دهید. *

مشخصات خودرو

مشخصات خودرو:

رنگ:

مدل:

شماره شاسی:

شماره موتور:

تاریخ تحویل خودرو:

مهر و امضا:

مشخصات مالک

مالک اصلی

نام و نام خانوادگی:

کد ملی:

شماره تلفن:

کدپستی:

مالک دوم

نام و نام خانوادگی:

کد ملی:

شماره تلفن:

کدپستی:

گواهی می‌نمایم خودرو حاضر بدون هیچگونه نقصی از نظر کارکرد، رنگ و سلامت بدنه و باتری به همراه متعلقات کامل تحویل اینجانب گردید.

نام و نام خانوادگی مالک یا وکیل قانونی:

تاریخ:

امضا:

به‌منظور دسترسی به اطلاعات کامل خودرو و دریافت آخرین به‌روزرسانی‌ها، لطفاً کد زیر را اسکن نمایید.



مدیریت ارتباط با مشتریان : ۸۷۵۹۹ - ۰۲۱
 اعداد : ۸۷۵۹۹ - ۰۲۱
 www.homamotor.com