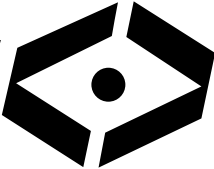


راهنمای گارانتی خودرو

EMPOW PRO



Artaban Manufacturing Group

EMP  **W** ^{HYBRID}



ARTABAN
MOTORS



ARTABAN MANUFACTURING GROUP

فهرست

کلیات گارانتی	۳
محدوده گارانتی	۳
دوره ضمانت رنگ خودرو	۳
گارانتی قطعات خودرو	۳
گارانتی خدمات تعمیری در نمایندگی‌های مجاز	۴
گارانتی قطعات نصب شده در نمایندگی‌های مجاز	۴
موارد خارج از گارانتی	۴
شرایط ابطال گارانتی خودرو	۷
شرایط ابطال گارانتی قطعات	۸
قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو	۹
آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو	۱۲
جدول زمان‌بندی سرویس و تعمیرات دوره‌ای خودروی امپو	۱۵

شرایط گارانتی

کلیات گارانتی

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

محدوده گارانتی

شرکت آرتابان موتور، محصول امپو هیبرید خود را به مدت ۳ سال و یا ۶۰,۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) گارانتی می‌نماید. مدت ضمانت در خصوص گارانتی خودرو از زمان تحویل خودرو به اولین خریدار مطابق با شرایط مندرج در این دفترچه می‌باشد. دفترچه راهنما و 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. 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 مجاز سراسر کشور مراجعه نمایند.

دوره ضمانت رنگ خودرو

گارانتی رنگ خودرو در برابر متورم شدن (طبله کردن)، ترک خوردن، رنگ پدیدگی یا لکه افتادن بر روی سطح قابل رویت تمام قطعات رنگ شده به دلیل نقص تولید یا مواد از تاریخ شروع گارانتی به مدت ۳۶ ماه می‌باشد.

گارانتی قطعات خودرو

مدت ضمانت کیسه هوا (مسئولیت صحت عملکرد) به مدت ۱۰ سال می‌باشد. ضمانت باطری ۱۲ ولت معادل ۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر

شرایط گارانتی

(هرکدام زودتر فرا برسد) می‌باشد ضمانت باطری هیبرید معادل ۳۶ ماه یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) می‌باشد مدت ضمانت لنت ترمز، لامپ، شمع، تسمه‌ها، برف‌پاک‌کن معادل ۱۰ هزار کیلومتر می‌باشد. مدت ضمانت کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور و حسگر دوم اکسیژن ۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) می‌باشد. مدت زمان لاستیک معادل ضمانت خودرو می‌باشد. قطعاتی مانند روغن‌ها (نظیر موتور و گیربکس)، مایعات (نظیر مایع ضدیخ و مایع شیشه‌شوی)، فیلترها (نظیر فیلتر بنزین، هوا و روغن) شامل گارانتی نمی‌باشد. سیستم پخش صوت: مدت ضمانت سیستم پخش صوت برابر با دوره ضمانت خودرو می‌باشد.

گارانتی خدمات تعمیری در نمایندگی‌های مجاز

کلیه خدمات انجام شده در نمایندگی‌های مجاز با ارائه فاکتور رسمی، به مدت ۲ ماه یا ۳ هزار کیلومتر گارانتی می‌باشد.

گارانتی قطعات نصب شده در نمایندگی‌های مجاز

کلیه قطعات تعویض شده در نمایندگی‌های مجاز با ارائه فاکتور رسمی، به مدت ۶ ماه یا ۱۰ هزار کیلومتر گارانتی می‌باشد. در دوران گارانتی، داغی قطعات تعویض شده با هزینه گارانتی، متعلق به شرکت آرتابان موتور بوده و تحویل مشتری نمی‌گردد.

موارد خارج از گارانتی

موارد خارج از شمول گارانتی عمدتاً ناشی از نگهداری نامناسب خودرو توسط خریدار می‌باشد. شرکت آرتابان موتور به شما توصیه می‌نماید در حفظ و نگهداری خود همواره دقت فرمایید.

شرایط گارانتی

* خرابی ناشی از حوادث و بلایای طبیعی نظیر سیل، زلزله، صاعقه، طوفان و غیره* خرابی ناشی از تصادفات، آتش سوزی، اغتشاش، دزدی و شورش‌های اجتماعی و سیاسی
* صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیرپاشی شده، نم‌ریزی شده و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ
* خسارات ناشی از تعمیرات نامناسب و استفاده از قطعات غیر شرکتی که در خارج از شبکه نمایندگی‌ها انجام شده باشد.
* جبران خسارات بدنه، رنگ و تزئینات خودرو که ناشی از تصادفات و حوادث و یا تعمیرات غیر مجاز باشد.
* وجود هرگونه گرده رنگ که ناشی از قرار گرفتن خودرو در محیط نامناسب باشد، باعث خارج شدن رنگ خودرو از گارانتی می‌گردد.

* تأثیر مواد پراکنده در محیط مانند سموم دفع آفات نباتی و فضله پرندگان، شیره درختان و همچنین عوامل جوی
* خرابی قطعات ناشی از هرگونه تغییرات غیر مجاز بر روی خودرو نظیر جوشکاری، نصب تجهیزات اضافی بر روی خودرو و هرگونه دستکاری که باعث خارج شدن خودرو از حالت استاندارد شرکتی شود.

* هرگونه آتش‌سوزی در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی به هنگام تعمیرات و یا وقوع آتش‌سوزی به دلیل سهل‌انگاری و یا استفاده از قطعات غیراصلی در تعمیرات انجام شده و خارج از شبکه نمایندگی‌های مجاز آرتابان موتور
* خرابی قطعاتی نظیر باطری به دلیل عدم استفاده از خودرو برای مدت بیش از یک ماه

* پوسیدگی و دفرمگی لاستیک خودرو به دلیل عدم تنظیم باد لاستیک و یا توقف طولانی مدت خودرو (عدم استفاده از خودرو)
* ایرادات ناشی از ریزش آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر رادیو پخش، ECU و سوکت‌ها که باعث زنگ‌زدگی و رسوب شود.

* ایرادات ناشی از عبور خودرو از آب‌های عمیق که باعث نفوذ آب به اجزای داخلی خودرو مانند موتور و سایر موارد که به تشخیص کارشناس مشخص می‌گردد.

* خسارات ناشی از بکارگیری لوازم جانبی و اضافی روی خودرو، مانند چادر، بادگیر شیشه، قفل فرمان، قفل پدال و غیره

شرایط گارانتی

- * عمدی بودن خسارات وارده مثل سرقت یا استفاده اشخاص غیرمسئول
- * خسارات ناشی از عدم انجام به موقع سرویس‌های دوره‌ای
- * بروز هرگونه ایراد ناشی از استفاده از روغن، مایعات، فیلترهای روغن و سوخت نامناسب و یا غیر استاندارد
- * زنگ‌زدگی قطعات داخل موتور و همچنین رادیاتور به دلیل عدم استفاده از ضدیخ و آب بدون املاح (نظیر آب مقطر)
- تخریب و عملکرد نامناسب قطعات موتور و رادیاتور به دلیل استفاده از آب‌های سنگین و املاح‌دار که رسوبات آنها موجب بروز ایراد می‌گردد.
- * عدم اعلام و رفع ایراد قطع بودن کیلومتر شمار خودرو که نهایتاً باعث بروز مغایرت کیلومتر در حافظه ECU با صفحه کیلومتر خودرو می‌گردد.
- * بروز ایراد در قطعات مصرفی چنانچه مشمول ایراد کیفی نباشد.
- * فشار آوردن بیش از حد به خودرو و تحمیل بار بیش از ظرفیت مجاز حتی برای کوتاه مدت
- * هزینه‌های مربوط به قطعات مصرفی و استهلاک قطعات استهلاکی شامل گارانتی نمی‌باشد از جمله فیوز، لامپ، روانکارها، گاز کولر، مایع الکترولیت و تنها در صورتی که خرابی قطعه‌ی دیگری که تحت پوشش گارانتی می‌باشد باعث تعویض قطعات ذکر شده گردد، قطعات مذکور مشمول گارانتی قرار می‌گیرد.
- * استهلاک طبیعی خودرو، فرسودگی و رنگ پریدگی قطعات به غیر از قطعات بدنه
- * خسارت ناشی از قرار گرفتن خودرو در میدان‌های قوی الکترومغناطیسی مانند پست‌ها و دکل‌های فشار قوی انتقال برق
- * دستکاری یا مخدوش نمودن شماره هویت خودرو (VIN)
- * سهل انگاری در اثر استفاده از تیغه برف پاک‌کن خراب و در نتیجه خط افتادن روی شیشه شامل گارانتی نمی‌باشد.
- * هزینه سرویس‌های دوره‌ای مندرج در دفترچه راهنما و گارانتی خودرو برعهده مشتری می‌باشد. سرویس‌های دوره‌ای باید در نمایندگی‌های مجاز شرکت آرتابان موتور انجام پذیرد. در صورت انجام سرویس‌های دوره‌ای در نمایندگی‌های غیرمجاز و بروز ایرادات احتمالی در خودرو، ناشی از عدم رعایت استانداردها در انجام سرویس‌های دوره‌ای، ایراد مذکور و

شرایط گارانتی

- قطعات آسیب دیده مرتبط با آن تحت پوشش گارانتی نمی‌باشد.
- * هزینه سرویس و نگهداری خودرو، سرویس‌های عادی نظیر تمیز کردن و پولیش کاری تحت پوشش گارانتی نمی‌باشند.
- * هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مشتری و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم‌های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز آرتابان موتور، توسط مشتری طی دوره گارانتی ایجاد شود، از شمول قانون حمایت از مشتری خارج است و هیچگونه حقی برای مشتری و اشخاص ثالث در برابر آرتابان موتور، ایجاد نمی‌کند.
- توجه: هزینه‌ها و خسارات اضافی خارج از گارانتی شامل موارد ذیل می‌باشد:
- * هرگونه خسارت به کالای فاسد شدنی در حال حمل بوسیله خودرو، در صورتیکه خودرو به دلیل بروز ایراد قادر به حرکت نباشد.
- * هرگونه خسارت به کالای در حال حمل بوسیله خودرو در صورت بروز حادثه و یا تصادف
- * هرگونه خسارت ناشی از نرسیدن به مقصد مورد نظر به دلیل خرابی خودرو
- * جبران خسارات مربوط به پرداخت هزینه‌های آژانس و پارکینگ به مالکین، در صورت خرابی خودرو و تصمیم مشتری به توقف آن و یا استفاده از وسایل دیگر حمل و نقل بواسطه خرابی خودرو
- * هرگونه خسارت ناشی از استفاده خودرو معیوب با اطلاع قبلی

شرایط ابطال گارانتی خودرو:

- ارائه خدمات گارانتی منوط به انجام سرویس‌های دوره‌ای در بازه زمانی و پیمایش مشخص شده می‌باشد.
- تغییر و یا دستکاری کیلومتر شمار منجر به ابطال گارانتی خودرو خواهد شد.
- چنانچه کیلومتر شمار خودرو بدون خواست یا دخالت مشتری از کار افتاده باشد، مشتری می‌بایست سریعاً و در اولین فرصت ممکن برای رفع عیب آن به نمایندگی‌های آرتابان موتور مراجعه نماید، در غیر این صورت گارانتی خودرو به صورت کامل ابطال خواهد شد.

شرایط گارانتی

خسارت ناشی از تصادف شدید که بنابه تشخیص کارشناس فنی منجر به آسیب فنی به موتور، گیربکس و سایر قطعات خودرو شده باشد. تعویض کامل موتور، اتاق و شاسی خودرو و نیز تغییر رنگ خودرو خارج از شبکه نمایندگی‌های مجاز آرتابان موتور و بدون اخذ مجوز از پلیس راهور منجر به ابطال گارانتی خودرو خواهد شد. تبصره: تعویض کامل موتور، اتاق و شاسی خودرو و نیز تغییر رنگ خودرو در صورتیکه تحت پوشش گارانتی انجام شده باشد، پس از تأیید اداره گارانتی و اخذ مجوز از پلیس راهور مشمول گارانتی می‌باشد. در صورت هرگونه تغییر در کاربری تعریف شده توسط سازنده خودرو و تبدیل جهت شرکت در هرگونه مسابقات اتومبیل رانی و یا استفاده به منظور خودرو کار، گارانتی خودرو ابطال می‌گردد.

شرایط ابطال گارانتی قطعات:

هرگونه تغییرات غیر استاندارد در خودرو اعم از تقویت موتور خودرو و یا تغییرات دیگر جهت استفاده در مسابقات رالی، نصب رینگ و لاستیک غیر استاندارد، تغییر ارتفاع خودرو، تغییرات برقی و نصب تجهیزات نامتعارف الکتریکی در خودرو، حذف منبع کاتالیست یا خالی نمودن آن و سایر تغییرات خارج از استاندارد، منجر به عدم ارائه خدمات و قطعات گارانتی مربوطه خواهد شد.

شرکت آرتابان موتور هیچگونه تعهدی در قبال بروز اشکالات قسمت‌های تغییر یافته روی خودرو نخواهد داشت. هرگونه تغییر در خودرو توسط مشتری شامل آهن‌کشی، تقویت شاسی، نصب تجهیزات اضافی، تقویت و تغییرات در فنربندی خودرو، نصب رینگ و لاستیک غیر استاندارد، تغییرات در سیم‌کشی و آسیب به آن بر اثر نصب دزدگیر غیراستاندارد، استفاده از کیت‌ها، مواد و قرص‌های کاهنده سوخت و آسیب به قطعات سیستم سوخت رسانی نظیر پمپ بنزین و انژکتورها که در نهایت منجر به بروز عیب در سیستم الکتریکی و الکترونیکی خودرو گردد باعث ابطال گارانتی قطعات مربوطه و مرتبط خواهد شد.

کلیه قسمت‌های تغییر یافته بر روی خودرو توسط هنرکده‌ها، تبلیغات روی خودرو، تعمیرگاه‌ها و سایر مراکز خدماتی متفرقه از گارانتی

شرایط گارانتی

خارج خواهند شد و شرکت آرتابان موتور تعهدی در قبال بروز اشکال در قسمت‌های تغییر یافته نخواهد داشت. نکته: شرایط ذکر شده در این کتابچه، تنها در کشور جمهوری اسلامی ایران معتبر است.

در صورت نصب وسایل اضافی نظیر نصب هرگونه کفپوش یکسره لاستیکی روی خودرو که موجب باز شدن صندلی گردد و نصب هرگونه روکش دوم روی صندلی خارج از مراکز مجاز خدمات پس از فروش دستکاری سیستم برقی خودرو نظیر نصب پروژکتور و به ویژه دزدگیر غیر استاندارد و یا استاندارد توسط عوامل متفرقه، نصب جی پی اس و یا مؤسسات خدماتی غیر از نمایندگی‌های مجاز آرتابان موتور که منجر به بروز عیب در سیستم‌های الکترونیکی و مکانیکی و یا بواسطه آن در سایر قطعات خودرو شود، تحت پوشش گارانتی نخواهد بود.

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: هر شخص 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.

شرایط گارانتی

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

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

ماده ۳) عرضه کننده در طول مدت ضمانت، مکلف به رفع هر نوع نقص یا عیب ناشی از طراحی، مونتاژ، تولید 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 منافعی ایمنی آن باشد یا موجب کاهش ارزش معاملاتی خودرو شود. هزینه رفع نقص یا عیب خودرو در طول مدت ضمانت و جبران کلیه خسارات وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث، اعم از خسارات مالی و جانی و هزینه های درمان ناشی از نقص یا عیب (که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد) هزینه های حمل خودرو به تعمیرگاه، تأمین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهل و هشت ساعت باشد) بر عهده عرضه کننده می باشد.

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

تبصره ۲: در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیأت حل اختلافات مربوطه، متشکل از نمایندگی های 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. در صورت 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

شرایط گارانتی

قطعاتی که موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد و با یک تعمیر برطرف نشده باشد یا خودرو بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند، عرضه کننده مکلف است حسب درخواست مصرف کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق، بهای آن را به مصرف کننده مسترد دارد.

تبصره ۱: در صورت بروز اختلاف بین طرفین، حل و فصل آن از طریق هیأت حل اختلاف موضوع تبصره ۲ ماده ۳ این قانون می باشد.

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

ماده ۵) عرضه کننده، واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظفند هر بار که خودروی موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره ای قرار می گیرد، پس از اتمام کار، به صورت مکتوب کلیه عیب ها و نقص های اعلامی از سوی مصرف کننده، اقدام های انجام شده و قطعات تعمیر یا تعویض شده را در صورت وضعیت ذکر نموده و آن را تسلیم مصرف کننده نماید.

تبصره: استفاده از قطعات غیر استاندارد یا تأیید نشده توسط عرضه کننده و نمایندگی های مجاز تعمیر، ممنوع می باشد.

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

ماده ۷) هر نوع توافق مستقیم یا غیرمستقیم بین عرضه کننده، واسطه فروش یا مصرف کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه کننده بر طبق این قانون و یا ضمانت نامه صادره بر عهده دارد، ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف کننده باطل و بلااثر می باشد.

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

شرایط گارانتی

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

هیأت وزیران در جلسه ۱۳۹۵/۱/۲۲ به پیشنهاد شماره ۶۰/۲۵۵۳۸۵ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۹ وزارت صنعت، معدن و تجارت و به استناد ماده (۱۰) قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو - مصوب ۱۳۸۶- آیین‌نامه اجرایی قانون مذکور را به شرح زیر تصویب کرد:

ماده ۱- ضوابط مندرج در این آیین‌نامه شامل تمام عرضه کنندگان، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری، مینی‌بوس، میدل باس، اتوبوس، ون، 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:

شرایط گارانتی

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

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 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 عرضه‌کننده، صرفاً یا توأماً عهده‌دار

خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق نمایندگی‌های مجاز می‌باشند. واسطه مذکور می‌تواند به عنوان بخشی از مجموعه عرضه‌کننده یا به عنوان 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 عهده دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.

چ - شیوه ارایه خدمات پس از فروش خودرو: براساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) درخصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی 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 به منظور 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 به صورت 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

شرایط گارانتی

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.

د - 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 به ویژه 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 رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای 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 ملی استاندارد ایران که توسط وزارت برای انجام ارزیابی عملکرد عرضه‌کننده، واسطه فروش، 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،

شرایط گارانتی

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 به جسم، جان و مال اشخاص گردد.

ف - عیب ایمنی: عیوبی که احتمال ایجاد صدمه به جسم، جان و مال اشخاص گردد.

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

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

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

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

ماده ۳- عرضه‌کننده موظف است در سامانه اطلاع‌رسانی خود، نسبت به فروش اینترنتی محصولات با قید مشخصات خودرو و شرایط فروش از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ، تجهیزات درخواستی، قیمت خودرو، سود مشارکت، زمان

شرایط گارانتی

تحويل و سایر موارد مرتبط اقدام نماید.

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

ماده ۴- عرضه کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش های مختلف فروش و فرآیند خرید را به صورت شفاف و روشن در پایگاه اطلاع رسانی و نمایندگی های مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد.

جدول زمان بندی انجام سرویس و تعمیرات دوره ای خودروی امپو (آرتابان موتور)

توضیحات	کیلومتر																سرویس بازدید
	80000	75000	70000	65000	60.000	55.000	50.000	45.000	40.000	35.000	30.000	25.000	20.000	15.000	10.000	5.000	
تحت شرایط رانندگی سخت هر ۲۵۰۰ کیلومتر تعویض گردد	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	روغن موتور
	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	فیلتر روغن
بررسی زوایای چرخ ها آن هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر	-	○	-	○	-	○	-	○	-	○	-	○	-	○	-	○	بررسی زوایای چرخ ها
تعویض هر ۲۰۰۰۰ کیلومتر	*	-	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	شمع

کیلو متر سر ویس باز دید	5,000	10,000	15,000	20,000	25,000	30,000	35,000	40,000	45,000	50,000	55,000	60,000	65,000	70,000	75,000	80,000	توضیحات
فیلتر هوای کابین	-	*	-	*	-	*	-	*	-	*	-	*	-	*	-	*	بررسی و در صورت نیاز تعویض هر ۱۰۰۰۰ کیلو متر یا یک سال (هر کدام زودتر اتفاق بیفتد) و در شرایط سخت رانندگی هر ۵۰۰۰ کیلو متر یا ۳ ماه تعویض گردد.
فیلتر هوای موتور	-	*	-	*	-	*	-	*	-	*	-	*	-	*	-	*	بررسی و در صورت نیاز تعویض هر ۱۰۰۰۰ کیلو متر یا یک سال (هر کدام زودتر اتفاق بیفتد) و در شرایط سخت رانندگی هر ۵۰۰۰ کیلو متر یا ۳ ماه تعویض گردد.
لوله ها، شیلنگ ها و اتصالات سیستم هیبرید	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	بازرسی هر ۱۰۰۰۰ کیلو متر
مایع خنک کننده سیستم هیبرید	O	O	O	O	O	O	O	*	O	O	O	O	O	O	O	*	بازرسی هر ۵۰۰۰ کیلو متر و تعویض هر ۴۰۰۰۰ کیلو متر یا ۲ سال (هر کدام زودتر اتفاق بیافتد)
مایع خنک کننده موتور	O	O	O	O	O	O	O	*	O	O	O	O	O	O	O	*	بازرسی هر ۵۰۰۰ کیلو متر و تعویض هر ۴۰۰۰۰ کیلو متر یا ۲ سال (هر کدام زودتر اتفاق بیافتد)
بررسی لنت ترمزهای جلو و عقب: ضخامت و میزان ساییدگی	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	بازرسی هر ۵۰۰۰ کیلو متر یا ۶ ماه (هر کدام زودتر اتفاق بیافتد)
لاستیک/ رینگ چرخ (با احتساب لاستیک زاپاس)	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	میزان ساییدگی لاستیک را بررسی نمایید، فشار لاستیک را تنظیم نمایید و در صورت لزوم موقعیت چرخ را تنظیم کرده یا لاستیک را تعویض نمایید.

کیلو متر سر ویس باز دید	5,000	10,000	15,000	20,000	25,000	30,000	35,000	40,000	45,000	50,000	55,000	60,000	65,000	70,000	75,000	80,000	توضیحات
تعلیق و سیبک فرمان، قاب جعبه فرمان و گردگیر پلوسها	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	بازرسی هر ۱۰۰۰۰ کیلو متر یا ۶ ماه (هر کدام زودتر اتفاق بیافتد)
رادیا تور، ترمز، لوله ها و اتصالات سیستم ترمز و خنک کننده موتور	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	در صورت مشاهده هرگونه ساییدگی غیر عادی در شلنگ ها، پوسته پوسته شدن، خراشیدگی، سوختگی و نشت سیال، قطعه معیوب را تعویض نمایید.
لوله و انبارا اگزوز	-	-	-	O	-	-	-	O	-	-	-	O	-	O	-	O	بازرسی هر ۲۰۰۰۰ کیلو متر یا ۲ سال (هر کدام زودتر اتفاق بیافتد)
گریسکاری لولاهای درب ها، درب موتور، درب عقب	-	O	-	*	-	O	-	*	-	O	-	*	-	O	-	*	هر ۲۰۰۰۰ کیلو متر یا پس از گذشت یک سال گریسکاری شوند (هر کدام زودتر اتفاق بیافتد)
عملکرد تجهیزات الکتریکی (از جمله شیشه بالابر برقی، آینه های جانبی برقی، تهویه مطبوع (کولر)، برف پاک کن و غیره)	-	-	-	O	-	-	-	O	-	-	-	O	-	-	-	O	بازرسی هر ۲۰۰۰۰ کیلو متر یا ۱ سال (هر کدام زودتر اتفاق بیافتد)
تست با دستگاه دیاگ و خطاهای ذخیره شده در سیستم و میزان شارژیتری هیبرید و باتری ۱۲ ولت	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	در هر سرویس می بایست تمامی موارد با دستگاه عیب یاب بررسی شود.

شرایط گارانتی

توضیحات	80000	75000	70000	65000	60,000	55,000	50,000	45,000	40,000	35,000	30,000	25,000	20,000	15,000	10,000	5,000	کیلومتر سرویس بازدید
بازرسی هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۶ماه (هر کدام زودتر اتفاق بیافتد)	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	بررسی صفحه کیلومتر و چراغ‌های روشنایی داخلی و بیرونی
هر ۲۰۰۰۰ کیلومتر یا ۲ سال بازدید و در صورت نیاز تنظیم گردد.	O	-	-	-	O	-	-	-	O	-	-	-	O	-	-	-	دریچه گاز
بازرسی هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۶ماه (هر کدام زودتر اتفاق بیافتد)	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	وایر شمع ها و کوئل ها
هر ۴۰۰۰۰ یا ۲۴ماه(هر کدام زودتر اتفاق بیافتد)	*	-	-	-	-	-	-	-	*	-	-	-	-	-	-	-	روغن ترمز
۱. بررسی نمایید که آیا کمربندهای ایمنی سالم بوده و اختلالی در عملکرد آنها جود نداشته باشد ۲. بررسی نمایید که اگر تسمه کمر بند را سریع بیرون بکشید، می‌تواند قفل شود. ۳. بررسی نمایید که نیروی باز کردن قفل کمتر از ۶۰N است. ۴. تسمه کمر بند ایمنی آسیب ندیده باشد. ۵. ارتفاع کمر بند ایمنی را می‌توان به طور معمول تنظیم کرد.	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	بررسی عملکرد کمر بند ایمنی
بازرسی هر ۲۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱سال انجام شود (هر کدام زودتر فرا برسد)	O	-	-	-	O	-	-	-	O	-	-	-	O	-	-	-	آچارکشی و بازدید شاسی
هر ۳۵۰۰۰ کیلومتر بازرسی و هر ۵سال یکبار SRS تعویض گردد	-	-	O	-	-	-	-	-	-	O	-	-	-	-	-	-	ایربگ

۱. بررسی نمایید که آیا کمرندهای ایمنی سالم بوده و اختلالی در عملکرد آنها جود نداشته باشد
 ۲. بررسی نمایید که اگر تسمه کمر بند را سریع بیرون بکشید، می‌تواند قفل شود.
 ۳. بررسی نمایید که نیروی باز کردن قفل کمتر از ۶۰N است.
 ۴. تسمه کمر بند ایمنی آسیب ندیده باشد.
 ۵. ارتفاع کمر بند ایمنی را می‌توان به طور معمول تنظیم کرد.

شرایط گارانتی

توضیحات	80000	75000	70000	65000	60.000	55.000	50.000	45.000	40.000	35.000	30.000	25.000	20.000	15.000	10.000	5.000	کیلومتر سرویس بازدید
تعویض اول در کیلومتر ۵۰۰۰ و تعویض های بعدی زمان تعویض روغن گیربکس در کیلومتر ۸۰۰۰ یا ۴۸ ماه	*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	فیلتر کویلینگ فشار گیربکس
هر ۱۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه(هر کدام زودتر فرا برسد)	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	بررسی اگزوز
هر ۸۰۰۰ کیلومتر یا ۴۸ ماه تعویض شود(هر کدام زودتر اتفاق بیافتد)	*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	روغن گیربکس
در ۵۰۰۰ کیلومتر و هر ۱۰۰۰ کیلومتر در سرویس های بعدی	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	بازدید ترمز پارک و پدال ترمز
در ۵۰۰۰ کیلومتر و هر ۱۰۰۰ کیلومتر در سرویس های بعدی	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	بررسی سیستم ترمز
در ۵۰۰۰ کیلومتر و هر ۱۰۰۰ کیلومتر در سرویس های بعدی	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	بررسی زیر خودرو (لوله ها و اتصالات از نظر نشتی و آسیب دیدگی)
در ۵۰۰۰ کیلومتر و هر ۱۰۰۰ کیلومتر در سرویس های بعدی	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	بررسی برف پاک کن ها و نازل آبپاش
در ۵۰۰۰ کیلومتر و هر ۱۰۰۰ کیلومتر در سرویس های بعدی	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	بررسی چراغها و روشنایی داخل و خارج خودرو
در ۵۰۰۰ کیلومتر و هر ۱۰۰۰ کیلومتر در سرویس های بعدی	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	-	O	بررسی سیستم تهویه

تعویض * بازدید O - عدم نیاز به انجام عملیات

ثبت وضعیت سرویس دوره ای

ثبت وضعیت سرویس دوره ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهر و امضاء نمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهر و امضاء نمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهر و امضاء نمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهر و امضاء نمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره ای

ثبت وضعیت سرویس دوره ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهر و امضاء نمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهر و امضاء نمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهر و امضاء نمایندگی:

ثبت وضعیت سرویس دوره ای

تاریخ مراجعه:

کیلومتر کارکرد:

کیلومتر مراجعه بعدی:

امضاء مشتری:

مهر و امضاء نمایندگی:



تلفن مرکز امداد خودرو شرکت آرتابان موتور تلفن: ۰۲۱ - ۶۲۵۳۱۰۰۰ داخلی: ۱۲۶۰

جهت اطلاع از آدرس، ساعت کاری و راه‌های ارتباط با نمایندگی‌های فروش و خدمات پس از فروش شرکت آرتابان موتور به آدرس اینترنت www.artabanmotors.com مراجعه و یا با شماره ۰۲۱ - ۶۲۵۳۱۰۰۰ تماس حاصل فرمایید.

راه‌های ارتباطی مرکز پاسخگویی مشتریان: ۰۲۱ - ۶۲۵۳۱۰۰۰
ایمیل واحد ارتباط با مشتریان: crm@am-co.ir





Artaban Manufacturing Group



(021) 62531



www.artabanmotors.com



Factory: No. 2 ,11nd Keyfiat St., Estandard Bld., Lia Industrial District, Boein Zahra Road, Qazvin, Iran



Office: No.228, Mohammadzadeh St., Ahmad Motevaselian Hwy.(5th KM), Tehran, Iran Zip Code: 1386874098