



رهنبره ویژه گوشی های هوشمند
برای دریافت نرم افزار ایران خودرو

نرم افزار تلفن همراه گروه صنعتی ایران خودرو IKCO mobile application

- معرفی تمامی محصولات گروه صنعتی ایران خودرو
- نمایش موقعیت جغرافیایی نمایندگی ها بر روی نقشه
- قابلیت مکان یابی خودرو و....

برای خواندن لینک بارکد، احتیاج به نرم افزار بارکدخوان بر روی گوشی هوشمند خود دارید.
آن را باز کرده و دوربین موبایل را کمی به بارکد نزدیک کنید. پس از چند ثانیه برنامه به طور خودکار بارکد را خوانده
و لینک نهفته در آن را به شما نمایش می دهد.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

پیش‌گفتار

مشتری گرامی

در ابتدا از انتخاب اتومبیل محصول شرکت ایران خودرو صمیمانه از شما تشکر می‌نماییم.

ما باور داریم این انتخاب مناسب، نهایت لذت رانندگی را برای شما فراهم خواهد آورد.

هدف ما این است که با فراهم آوردن تجربه‌ای از داشتن یک اتومبیل بسیار کامل، نهایت رضایت شما مشتری گرامی را جلب نماییم.

برای رسیدن به این هدف در وهله‌ی اول تضمین می‌نماییم نهایت حمایت و پشتیبانی خود را صمیمانه و بطور جامع و کامل به شما عرضه نماییم.

برای پاسخگویی به نیازهای شما مشتری گرامی، همواره تلاش خواهیم نمود در راستای ارائه خدمات هرچه متنوع‌تر، نهایت تلاش و کوشش خود را بعمل آوریم.

اطلاعات جامعی در خصوص شرایط گارانتی و اطلاعات نگهداری اتومبیل در این ضمانت‌نامه درج شده است. اطمینان داریم این اتومبیل به تمامی انتظارات شما پاسخ

مثبت نشان داده و امیدوار هستیم از اطلاعات درج شده در این ضمانت‌نامه نهایت بهره را ببرید.

این ضمانت‌نامه برای اتومبیل‌های H30-Cross , S30 تهیه شده است.

حق هرگونه برگردان متن به زبان‌های دیگر در انحصار شرکت ایران خودرو می‌باشد.

نمایندگی‌های مجاز شرکت ایران خودرو تمامی خدمات نگهداری ممکن را به شما عرضه خواهد نمود. در صورت داشتن هرگونه سوال و ابهام، شما می‌توانید موضوع را

بطور مستقیم به مرکز خدمات ایران خودرو گزارش نمایید.

شناسنامه خودرو

● نام مالک:

● آدرس:

● شماره پلاک انتظامی:

● نوع و مدل خودرو:

● شماره شاسی / بدنه:

● شماره موتور:

● رنگ:

● تاریخ شروع گارانتی خودرو:

● نمایندگی تحویل دهنده خودرو:

● آدرس نمایندگی تحویل دهنده:

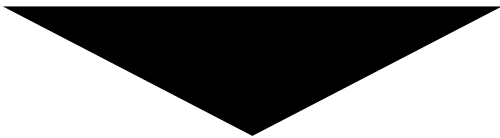
محل امضاء و مهر نمایندگی

صحت اطلاعات فوق تأیید می شود.

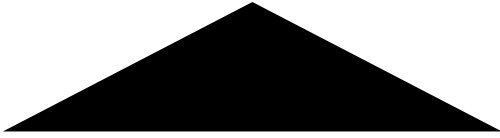
فهرست مطالب

صفحه

۵	بخش اول - کلیات
۸	مسئولیت مالک
۸	تعویض قطعات اصلی
۹	بخش دوم - گارانتی
۱۱	شرایط گارانتی
۱۲	دوره گارانتی
۱۳	موارد خارج از پوشش گارانتی
۱۷	قطعات مصرفی
۱۸	ابطال گارانتی
۲۰	توصیه‌های نگهداری و ایمنی خودرو
۲۲	سوابق سرویس
۲۵	بخش سوم - قانون و آئین‌نامه حمایت از مصرف‌کنندگان
۳۷	بخش چهارم - نگهداری
۴۳	سرویس ادواری
۴۴	جدول خدمات نگهداری
۴۵	سوابق خدمات نگهداری دوره‌ای
۴۹	بخش پنجم - کارت اشتراک طلایی و سرویس‌های امدادی
۵۳	بخش ششم - نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو



بخش اول
کلیات



مقدمه

از خدمات پشتیبانی لذت ببرید.

هنگامی که اتومبیل شما به نگهداری و سرویس نیاز دارد، شما می‌توانید به نمایندگی مجاز شرکت ایران خودرو مراجعه کرده و خدمات مربوطه را دریافت نمایید.

تعمیر و نگهداری

استفاده از اتومبیل، انجام تعمیر و نگهداری اتومبیل خود را بر اساس شرایطی که در دفترچه راهنمای کاربری / دفترچه دستورالعمل و این ضمانت‌نامه درج شده است انجام دهید. اگر اتومبیل شما در شرایط نامطلوب رانندگی قرار گرفت، لطفاً بر اساس دوره‌های تعیین شده در این ضمانت‌نامه، امور مربوط به نگهداری در شرایط نامطلوب رانندگی را انجام دهید.

سوابق تعمیر و نگهداری

لطفاً سوابق دقیقی از انجام امور نگهداری را تهیه نمایید تا در مواقع لزوم با ارائه آن بتوانید نشان دهید کدام خدمات نگهداری بر روی اتومبیل شما اعمال شده است. امیدواریم همواره این ضمانت‌نامه را در اتومبیل خود نگهداری کرده و در صورت تمایل به واگذاری اتومبیل به شخص دیگر، این ضمانت‌نامه را نیز به خریدار اتومبیل خود تحویل نمایید.

نکته

۱. اطلاعات مندرج در این جدول تنها در صورت ممهور بودن به مهر نمایندگی مجاز شرکت ایران خودرو دارای نفوذ و اعتبار بوده و به عنوان سندی برای خدمات گارانتی آینده محسوب می‌شود. پر کردن اطلاعات جدول بصورت شخصی و یا اعمال هرگونه تغییر در اطلاعات بدون کسب اختیار از شرکت ایران خودرو، ضمانت‌نامه را از اعتبار ساقط نموده و در حکم لغو ضمانت‌نامه با میل شخص مالک تلقی خواهد شد.
۲. هنگامی که به خدمات گارانتی نیاز دارید، می‌توانید با در دست داشتن این ضمانت‌نامه به نمایندگی مجاز شرکت ایران خودرو مراجعه نمایید. در صورت فروش و واگذاری اتومبیل به شخص ثالث، لطفا این ضمانت‌نامه را به خریدار مربوطه تحویل نموده تا ایشان نیز از شرایط پوشش ضمانت‌نامه مطلع گردند.

در صورت تغییر آدرس یا فروش اتومبیل، لطفا برگه موجود در صفحه بعد را پر نموده و موضوع را در اسرع وقت به نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز شرکت ایران خودرو اطلاع رسانی نمایید.

اطلاعات تعویض قطعه					
تعویض موتور			تعویض کیلومتر شمار		
شماره موتور			کیلومترها	کیلومتر شمار سابق	کیلومتر
				کیلومتر شمار جدید	کیلومتر
تاریخ تعویض	/	/	تاریخ تعویض	/	/
نام و امضای فروشنده			نام و امضای فروشنده		
امضای مالک			امضای مالک		



بخش دوم
گارانتی



■ خدمات بازدید پیش از تحویل

برای جلب حداکثر رضایت مشتریان، اتومبیل جدید با دقت بسیار بالا طبق مشخصات پیش از تحویل در شرایط مطلوب مورد بازدید قرار گرفته است. خدمات نگهداری دوره‌ای به منظور رانندگی ایمن و کاهش هزینه‌های رانندگی، انجام امور نگهداری اتومبیل امری کاملاً ضروری است. خدمات نگهداری دوره‌ای کمترین کاری است که باید بصورت تمام و کمال توسط مصرف‌کنندگان محترم انجام شود.

■ مرکز خدمات مجاز

نمایندگی‌های مجاز شرکت ایران خودرو تمامی سرویس‌های معمول و دوره‌ای تعمیر، نگهداری و گارانتی را به شما مشتری گرامی ارائه خواهد داد. ایشان از ارائه چنین خدماتی به شما خرسند بوده و همواره و در همه حال در پی کسب رضایت شما خواهند بود.

■ تغییر طراحی

هرگونه تغییر در طراحی و پارامترهای فنی در هر زمان بدون نیاز به ارسال آگهی در انحصار شرکت ایران خودرو بوده و این شرکت هیچ مسئولیتی در قبال الزام اعمال چنین تغییراتی در اتومبیل‌هایی که سابقاً به فروش رسیده اند نخواهد داشت.

■ راهنمای مصرف

رضایت شما از اتومبیل مهمترین مسئله‌ای است که همواره مد نظر شرکت ایران خودرو، فروشندگان و نمایندگی‌های مجاز شرکت ایران خودرو قرار دارد.

■ دامنه اعمال

ضمانت‌نامه حاضر تنها برای اتومبیل‌هایی که در شرکت ایران خودرو به ثبت رسیده و در کشورهای تعیین شده توسط شرکت ایران خودرو به فروش رسیده‌اند دارای اعتبار خواهد بود. ضمانت‌نامه حاضر تنها برای اتومبیل‌های استفاده شده توسط مالکان اولیه (اصلی) و ثانویه دارای اعتبار می‌باشد. در صورت داشتن هرگونه سوال و ابهام در این مورد، لطفاً با نمایندگی‌های مجاز شرکت ایران خودرو تماس حاصل فرمایید.

۱- تعریف گارانتی

شرکت ایران خودرو کیفیت و عملکرد مناسب خودروی تولیدی خود را تضمین نموده و متعهد می‌شود کلیه ایرادات ناشی از هرگونه نقص در کیفیت قطعات و فرآیند مونتاژ خودرو را مطابق تعریف محصول وطنی مدتی معین و با کارکرد مشخص (هر کدام زودتر منقضی گردد)، به صورت رایگان و مطابق شرایط مندرج در این دفترچه برطرف نماید.

۲- تعریف ایکو کارت

این کارت با بهره‌برداری از فن‌آوری‌های روز به صورت یک کارت الکترونیکی طراحی و به عنوان کلید دریافت خدمات تعمیرگاهی در نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو، به همراه سایر مدارک و راهنمای کاربری استفاده از آن، تحویل شما مشتری محترم می‌گردد. از این پس می‌توانید با استفاده از این کارت در دستگاه‌های کارت خوان (POS) مستقر در نمایندگی‌ها از کلیه خدمات (سرویس پیش از تحویل، سرویس‌های دوره‌ای، خدماتی تعمیراتی و سایر خدمات نوین و تشویقی) در دوران گارانتی و وارانته بهره‌مند گردید. وجود این کارت تا پایان طول عمر خودرو الزامی و در نقل و انتقالات خودرو، بایستی به خریدار جدید واگذار گردد. همچنین در صورت مفقود شدن کارت یا فراموشی رمز، در اسرع وقت به یکی از نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو مراجعه فرمایید. لازم به ذکر است در صورت انقضای هر یک از شرایط مندرج بر روی "ایکو کارت" (مدت یا کیلومتر) دوره گارانتی پایان می‌پذیرد. توجه: هنگام مراجعه به نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو، برای دریافت خدمات گارانتی و وارانته همراه داشتن این کارت الزامی می‌باشد.

۳- شروع گارانتی

دوره گارانتی اتومبیل جدید محصول شرکت ایران خودرو از تاریخ تحویل به اولین خریدار جزء یا تاریخ اولین روز استفاده آغاز می‌شود. (جزئیات بیشتر را در اطلاعات شناسایی اتومبیل در صفحه ۳ مشاهده نمایید).

۴- دوره گارانتی

دوره گارانتی اتومبیل جدید شامل تمامی قطعات لازم و قطعات نصب شده خواهد بود، به غیر از مواردی که در قسمت " آنچه تحت پوشش نیست " در این ضمانت نامه درج شده‌اند. دوره گارانتی نیز به مدت ۳ سال و یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) تعیین می‌گردد. تعویض یا تعمیر قطعات هیچگونه تمدیدی در مدت گارانتی ایجاد نخواهد کرد. دوره گارانتی قطعات نیز با خاتمه دوره گارانتی اتومبیل به خاتمه خواهد رسید. پوشش گارانتی کاملاً به خریدار بعدی اتومبیل قابل انتقال خواهد بود.

مدت گارانتی	توضیحات	ردیف
۳ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر واقع شود)	گارانتی پایه	۱
۳ سال	گارانتی رنگ و بدنه	۲
۱۲ ماه یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر واقع شود)	باتری	۳
۲۴ ماه یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر واقع شود)	تایر	۴
۱۲ ماه یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر واقع شود)	گاز کولر	۵

۴-۱- گارانتی کیسه هوا

عملکرد صحیح کیسه هوا بر اساس استانداردهای ابلاغی در دوران تعهد بر عهده عرضه کننده خودرو می‌باشد.

۴-۲- ضمانت سیستم صوتی (رادیو پخش - CD-Player - مالتی مدیا)

دوره گارانتی رادیو پخش و CD-player مطابق گارانتی خودرو بوده و کلیه خدمات در شبکه نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو ارائه می‌گردد.

۵- موارد خارج از پوشش

موارد خارج از شمول گارانتی عمدتاً ناشی از نگهداری نامناسب خودرو توسط مالک یا راننده می‌باشد، لذا مراقبت و نگهداری مناسب از خودرو نه تنها از خارج شدن خودرو از گارانتی جلوگیری می‌کند، بلکه موجب عمر بیشتر خودرو شما نیز خواهد شد.

۱-۵- خسارت ناشی از عوامل خارج از کنترل شرکت ایران خودرو

- خرابی ناشی از تصادفات و استفاده نامناسب از خودرو
- استفاده از خودرو در مسابقات رالی، سرعت و...
- هرگونه تغییرات در خودرو و تقویت آن (تغییر در مشخصات محصول نظیر تغییرات در موتور و...) و یا حذف قطعات و جایگزین نمودن قطعات دیگر
- خرابی ناشی از حوادث و بلایای طبیعی نظیر سیل، زلزله، صاعقه، طوفان و غیره
- خرابی ناشی از آتش سوزی (بلایای طبیعی، عمدی و... غیر از نقص فنی)، اغتشاش و شورش‌های اجتماعی و سیاسی
- صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیرپاشی شده، نمک ریزی شده و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ و شن با خودرو
- فشار آوردن بیش از حد به خودرو و تحمیل بار بیش از ظرفیت مجاز حتی برای کوتاه مدت
- خسارات ناشی از تعمیرات نامناسبی که توسط تعمیرگاه‌های غیرمجاز انجام شده باشد.
- آسیب‌ها و صدمات ناشی از نصب هرگونه قطعات غیر اصلی
- جبران خسارات بدنه، رنگ و تزئینات خودرو که ناشی از تصادفات و حوادث بوده و تعمیر شده باشند.
- نصب هرگونه قطعات زنگ زده که موجب بروز خوردگی و یا زنگ زدگی در سایر قطعات شود.
- وجود هرگونه گرده رنگ که ناشی از قرار گرفتن خودرو در محیط نامناسب باشد.
- هرگونه خسارت وارده به بدنه و رنگ خودرو (تصادف و...) و تزئینات پس از تحویل خودرو به مشتری
- خرابی قطعات ناشی از هرگونه تغییرات غلط بر روی خودرو نظیر جوشکاری و غیره
- هرگونه آتش سوزی در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی به هنگام تعمیرات و یا وقوع آتش سوزی به دلیل سهل انگاری و یا استفاده از قطعات غیراصلی در تعمیرات انجام شده توسط تعمیرگاه‌های غیرمجاز

- عدم مراقبت لازم از خودرو (شامل انجام سرویس‌ها، مراقبت بدنه و...)
- استهلاک عادی قطعات (نظیر سایش عادی تیغه برف پاک‌کن در اثر استفاده)
- صدمات رنگ ناشی از برخورد سنگ، شن، ماسه و سایر موارد مشابه به بدنه
- تأثیر مواد پراکنده در محیط، مانند سموم دفع آفات نباتی و غیره، فضلا پرندگان، شیره درختان و همچنین عوامل جوی نظیر باران‌های اسیدی، انواع آلودگی‌های زیست محیطی و سایر عوامل تأثیرگذار بر بدنه و رنگ خودرو
- فاسد شدن باتری بدلیل عدم استفاده از خودرو برای مدت طولانی
- پوسیدگی لاستیک خودرو، قطعات و سایر قطعات لاستیکی به دلیل توقف طولانی خودرو و عدم استفاده از آن
- ایرادات ناشی از ریزش آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر رادیوپخش، ECU و اتصالات آن
- ایرادات ناشی از رانندگی در عمق آب که باعث نفوذ آب به اجزاء داخلی خودرو مانند موتور می‌گردد.
- خسارات ناشی از قرار گرفتن خودرو در میدان‌های قوی الکترو مغناطیسی و... (کنار پستها و زیر دکل‌های فشار قوی انتقال نیرو)
- خط افتادن شیشه جلو به دلیل خرابی برف پاک‌کن
- عمدی بودن خسارات وارد شده مانند سرقت یا استفاده اشخاص نامستول

۲-۵- خسارت ناشی از انجام تعمیرات نامناسب و استفاده از سوخت و روغن نامناسب

- بروز هرگونه ایراد ناشی از استفاده از روغن، مایعات، فیلترهای روغن، سوخت نامناسب و یا غیراستاندارد
- 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 ایران خودرو، توسط مشتری طی دوره ضمانت ایجاد شود، از شمول قانون حمایت از مشتری خارج است و هیچ‌گونه حقی برای مشتری و اشخاص ثالث در برابر ایران خودرو، ایجاد نمی‌کند.
- زنگ زدگی قطعات داخل موتور و همچنین رادیاتور به دلیل عدم استفاده از ضدیخ و آب بدون املاح (نظیر آب مقطر)
- هرگونه حادثه در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی به هنگام تعمیرات و یا وقوع آتش‌سوزی به دلیل سهل‌انگاری و یا استفاده از قطعات غیر اصلی در تعمیرات انجام شده یا دستکاری در سیم‌کشی خودرو توسط تعمیرگاه‌های غیرمجاز

- تخریب و عملکرد نامناسب قطعات موتور و همین‌طور رادیاتور به دلیل استفاده از آب‌های املاح‌دار که رسوبات آنها موجب بروز ایراد می‌گردد.
- عیوب ناشی از عدم انجام سرویس‌های دوره‌ای توسط مشتری در نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو
- عیوب ناشی از آب رسوب‌دار و روغن‌های نامناسب که منجر به خرابی سایر قطعات گردد.

توجه: همانگونه که ضدیخ، نقطه انجماد آب موتور را کاهش می‌دهد، نقطه جوش آن را نیز افزایش می‌دهد. بنابراین وجود ضد یخ مخصوص زمستان نبوده و می‌بایست در تمام فصول استفاده گردد.

وجود ضد یخ موجب جلوگیری از زنگ زدگی قطعات می‌شود، لذا عیوب ناشی از عدم وجود ضد یخ مشمول گارانتی نخواهد بود.

۳-۵- استهلاک عادی

- استهلاک طبیعی خودرو، فرسودگی، رنگ پریدگی.
 - هزینه ناشی از تعویض قطعات مصرفی
- جهت دریافت اطلاعات بیشتر به بخش ۶ قطعات مصرفی مراجعه گردد.

۴-۵- سرویس دوره‌ای

- عیوبی که بنا به تشخیص کارشناس فنی نمایندگی، ناشی از عدم انجام به موقع سرویس‌های دوره‌ای باشد، مشمول گارانتی نخواهد بود.
- جدول انجام سرویس‌های دوره‌ای در بخش سرویس و نگهداری آمده است.

۵-۵- هزینه‌ها و خسارت پیامد یا اضافی

- هرگونه خسارت کالای فاسد شدنی در حال حمل بوسیله خودرو، در صورتیکه خودرو به دلیل بروز ایراد قادر به حرکت نباشد.
 - هرگونه خسارت 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 شهرها، 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 و با اطلاع قبلی

۶- قطعات مصرفی

قطعات مصرفی به قطعاتی اطلاق می‌شوند 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 می‌بایست تعویض شوند.

شایان ذکر است در صورتیکه قطعه مصرفی دارای ایراد کیفی باشد، یا خرابی و ایراد کیفی یک قطعه دیگر باعث بروز ایراد در قطعه مصرفی شود، قطعه مصرفی نیز مشمول گارانتی می‌گردد.

مثال: اگر به دلیل وجود ایراد در دیسک ترمز، لنت‌ها نیز معیوب شوند علاوه بر رفع ایراد دیسک ترمز، تعویض لنت‌های ترمز نیز مشمول شرایط گارانتی خواهند بود اما از سوی دیگر چنانچه عدم تعویض به موقع لنت ترمز منجر به آسیب رسیدن به دیسک ترمز شود، نه تنها لنت ترمز بلکه دیسک ترمز هم تحت پوشش گارانتی قرار نمی‌گیرد.

گارانتی قطعات مصرفی				
ردیف	شرح	ماه	کیلومتر	توضیحات
۱	صفحه کلاچ	۱۲	۲۰۰۰۰	هر کدام زودتر فرا برسد
		فاقد صفحه کلاچ		
۲	تسمه تایم، تسمه دینام، کربن کنیستر، کاتالیست و سنسور اکسیژن دوم	۲۴	۴۰۰۰۰	گارانتی ندارد
۳	لنت ترمز جلو و عقب، لامپ‌ها، شمع موتور، تیغه برف پاکن	۱۰۰۰۰		
۴	روغن‌ها نظیر روغن موتور، گیربکس، ترمز و هیدرولیک			
۵	مایعات نظیر ضدیخ، مایع شیشه‌شور			
۶	فیلترها نظیر فیلتر بنزین، فیلتر هوا، فیلتر روغن، فیلتر گاز، فیلتر اتاق			

۷- ابطال گارانتی

۷-۱- ابطال گارانتی خودرو

در شرایط زیر گارانتی خودرو ابطال و نمایندگی‌ها از ارائه خدمات گارانتی به خودرو معذور خواهند بود.

- در صورتیکه پلاک شناسایی هویت اتومبیل محو شده و پلاک آن نیز مفقود شده باشد، گارانتی خودرو لغو می‌گردد.
- دستکاری در کیلومتر شمار و تغییر مقدار کارکرد خودرو یا از کار انداختن کیلومترشمار بنا به تشخیص کارشناس فنی شرکت در هنگام پذیرش خودرو در نمایندگی مجاز، در صورت دستکاری کیلومتر توسط مشتری، گارانتی خودرو ابطال و مشخصات آن به کلیه نمایندگی‌های مجاز اعلام خواهد شد.

۷-۲- از کار افتادن کیلومتر شمار

- 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 مجاز مراجعه نماید، در غیر این صورت گارانتی خودرو به صورت کامل ابطال خواهد شد.
- توجه:** از آنجا که کارکرد واقعی خودرو پیش از انجام هرگونه تغییرات، توسط نمایندگی‌ها بررسی می‌شود، لذا هرگونه دستکاری در کیلومتر کارکرد ثبت شده در جلو آمپر، مشمول پوشش گارانتی نبوده و عواقب آن بر عهده مالک خودرو خواهد بود.
- خودروهایی که در سانحه شدید یا آتش سوزی به صورت کلی خسارت ببینند، حتی در صورت بازسازی کلی از پوشش گارانتی خارج می‌شوند.
 - در صورتیکه به هر دلیلی اتاق خودرو تعویض گردد خودرو از پوشش گارانتی خارج می‌گردد.
 - در صورت تغییر در کاربری تعریف شده خودرو و تبدیل آن به خودروی مسابقه، کار و غیره، گارانتی خودرو ابطال می‌شود.

■ در صورت اعلام فراخوان از سوی شرکت ایران خودرو، اگر مالکین خودروهای شامل فراخوان در تاریخ مقرر به نمایندگی‌ها یا مکان‌های تعیین شده مراجعه نمایند، گارانتی خودرو به طور کامل ابطال خواهد شد.

۳-۷- ابطال گارانتی قطعات

■ چنانچه در دوران گارانتی نسبت به تعویض قطعات و جایگزینی آن با قطعات غیراستاندارد یا متفرقه در تعمیرگاه‌های غیرمجاز اقدام گردد، در صورتیکه همان قطعه و یا سایر قطعات مرتبط با آن قطعه معیوب شوند، قطعه مذکور و سایر قطعات متعلقه در آن مجموعه از پوشش گارانتی خارج خواهند شد.

■ کلیه قسمت‌های تغییر یافته بر روی خودرو توسط هنر کده‌ها، آموزشگاه‌های رانندگی، تعمیرگاه‌ها و سایر مراکز خدماتی متفرقه از گارانتی خارج خواهند شد. خاطرنشان می‌سازد شرکت ایران خودرو تعهدی در قبال بروز اشکال در قسمت‌های تغییر یافته نخواهد داشت. بنابراین هرگونه آهن‌کشی، تقویت شاسی خودرو، موتور، تقویت فنرها و یا اصلاح آن‌ها، نصب کولر توسط مراکز خدماتی متفرقه، استفاده از رینگ و لاستیک اسپرت (که مورد تأیید ایران خودرو نباشد) مجاز نمی‌باشد. 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 ایران خودرو، پروژکتور و بویژه دزدگیر غیراستاندارد و یا استاندارد توسط عوامل متفرقه و یا موسسات خدماتی غیر از مجموعه ایران خودرو که منجر به بروز عیب در سیستم‌های الکترونیکی و مکانیکی و یا بواسطه آن در سایر قطعات خودرو شود، تحت پوشش گارانتی نخواهد بود.

۸- توصیه‌های نگهداری و ایمنی خودرو

- ۱- در صورتیکه خودرو به هر دلیلی مورد استفاده قرار نمی‌گیرد، ضروری است خودرو هر سه روز حداقل به مدت چند دقیقه روشن و درجا کار کند. این عمل موجب جلوگیری از تخلیه کامل باتری می‌گردد.
- ۲- تنظیم فشار باد لاستیک بطور مرتب موجب جلوگیری از فرسایش زود هنگام لاستیک‌ها و کاهش مصرف سوخت می‌گردد.
- ۳- رعایت احتیاط در عبور از دست‌اندازها موجب افزایش عمر و دوام قطعات جلوبندی و کمک فنرها می‌گردد.
- ۴- کنترل هفتگی سطح آب داخل رادیاتور و روغن موتور در زمان خنک بودن موجب حصول اطمینان از عدم بروز عیوب احتمالی خواهد شد.
- ۵- از تنظیم بودن نور چراغ‌های جلو به هنگام رانندگی در شب به منظور رؤیت موانع در دست‌اندازهای موجود در جاده و عکس العمل سریع در برابر موانع احتمالی، اطمینان حاصل نمائید.
- ۶- هنگام پارک خودرو مراقب باشید که چرخ‌های جلو و یا عقب خودرو با موانع و یا جداول کنار خیابان برخورد نکنند. در صورت شدید بودن برخورد احتمال تاب برداشتن رینگ چرخ‌ها زیاد است.
- ۷- در سرازیری‌ها از خاموش کردن خودرو اجتناب نمائید. این کار موجب عمل نکردن بوستر ترمز شده و نیروی ترمز برای توقف خودرو کافی نخواهد بود.
- ۸- عاملیت‌های مجاز ایران خودرو و تعمیرگاه‌های مجاز مطمئن‌ترین مکان برای ارایه سرویس‌های مربوط به تعویض روغن و کنترل‌های مربوطه می‌باشند.
- ۹- قطعات یدکی مورد نیاز خودرو را از نمایندگی‌های مجاز یا فروشگاه‌های مجاز ایران خودرو (ایساکو) تهیه نمائید. کیفیت این قطعات مورد تأیید ایران خودرو می‌باشد.
- ۱۰- از به حرکت درآوردن خودرو با شتاب اولیه بسیار بالا (take off) که باعث صدمه زدن به قطعاتی مانند کلاچ، موتور، گیربکس، پلوس و... می‌گردد، خودداری کنید.
- ۱۱- تعویض دنده‌ها را در دور موتور مناسب انجام دهید.
- ۱۲- از دستکاری، تغییر و یا حذف قطعات سیستم آلاینده خودداری نمائید.

۱۳- از روغن‌های موتور، گیربکس، ترمز... استاندارد و مورد تأیید شرکت ایران خودرو استفاده نمایید.

۱۴- از اضافه کردن مواد افزودنی غیراستاندارد به سوخت خودرو خودداری شود.

۱۵- برای روشن کردن خودرو اقدام به هل دادن خودرو ننمائید.

۱۶- از برداشتن سرباطری به مدت طولانی خودداری نمایید.

۱۷- از کنجکاوی نمودن، جداکردن کانکتورها، فیوزها و باز و بست قطعات توسط افراد غیرمتخصص، خودداری نمایید.

در صورت تجهیز خودرو به سیستم CNG ، موارد زیر نیز اضافه می‌گردد:

۱۸- گاز CNG با فشار بالا (۲۰۰ بار) در مخزن خودروی شما نگهداری می‌شود. لذا دستکاری اتصالات (شیر سر مخزن، لوله‌ها و سایر قطعات فشار قوی) بسیار خطرناک بوده و در صورت هرگونه دستکاری باعث لغو گارانتی کیت گازسوز می‌شود.*

۱۹- در صورت استشمام هرگونه بوی گاز، فوراً شیر دستی سر مخزن گاز را بسته، خودرو را به فضای باز انتقال دهید و در اولین فرصت به نمایندگی ایران خودرو مراجعه کنید.

۲۰- استفاده از قطعات غیراستاندارد یا انجام تعمیرات غیراستاندارد روی کیت گازسوز بسیار خطرناک بوده و باعث لغو گارانتی خودرو می‌گردد. حتماً برای اینگونه تعمیرات به نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو مراجعه نمایید.

در صورت نصب در خودروی شما *

آیتم (قطعه)		
نصب قطعه در تاریخ/...../..... نصب قطعه در کیلومتر.....		
دوره گارانتی	تاریخ آغاز گارانتی/...../.....
	تاریخ اتمام گارانتی/...../.....
امضای مالک		نام و امضای فروشنده

آیتم (قطعه)		
نصب قطعه در تاریخ/...../..... نصب قطعه در کیلومتر.....		
دوره گارانتی	تاریخ آغاز گارانتی/...../.....
	تاریخ اتمام گارانتی/...../.....
امضای مالک		نام و امضای فروشنده

آیتم (قطعه)		
نصب قطعه در تاریخ/...../..... نصب قطعه در کیلومتر.....		
دوره گارانتی	تاریخ آغاز گارانتی/...../.....
	تاریخ اتمام گارانتی/...../.....
امضای مالک		نام و امضای فروشنده

آیتم (قطعه)		
نصب قطعه در تاریخ/...../..... نصب قطعه در کیلومتر.....		
دوره گارانتی	تاریخ آغاز گارانتی/...../.....
	تاریخ اتمام گارانتی/...../.....
امضای مالک		نام و امضای فروشنده

آیتم (قطعه)		
نصب قطعه در تاریخ/...../..... نصب قطعه در کیلومتر.....		
...../...../.....	تاریخ آغاز گارانتی	دوره گارانتی
...../...../.....	تاریخ اتمام گارانتی	
نام و امضای فروشنده		امضای مالک

آیتم (قطعه)		
نصب قطعه در تاریخ/...../..... نصب قطعه در کیلومتر.....		
...../...../.....	تاریخ آغاز گارانتی	دوره گارانتی
...../...../.....	تاریخ اتمام گارانتی	
نام و امضای فروشنده		امضای مالک

آیتم (قطعه)		
نصب قطعه در تاریخ/...../..... نصب قطعه در کیلومتر.....		
...../...../.....	تاریخ آغاز گارانتی	دوره گارانتی
...../...../.....	تاریخ اتمام گارانتی	
نام و امضای فروشنده		امضای مالک

آیتم (قطعه)		
نصب قطعه در تاریخ/...../..... نصب قطعه در کیلومتر.....		
...../...../.....	تاریخ آغاز گارانتی	دوره گارانتی
...../...../.....	تاریخ اتمام گارانتی	
نام و امضای فروشنده		امضای مالک



بخش سوم
قانون و آیین نامه
حمایت از
مصرف کنندگان



قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

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 حمل‌سرنشین و بار تا ظرفیت مجاز.
 - ۱-۲- 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.
 - ۱-۳- واسطه فروش: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده نسبت به فروش خودرو اقدام می‌کند.
 - ۱-۴- 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.
 - ۱-۵- مصرف‌کننده: 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 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 رسمی آخرین خودرو به مصرف‌کننده باشد.
- تبصره ۲: دوره تعهد یا دوره تأمین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ده سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف‌کننده می‌باشد.

ماده ۳- عرضه‌کننده 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 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، تأمین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهار 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 تأمین 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 هیأت حل اختلافات مربوطه، متشکل از نمایندگی‌های عرضه‌کننده 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 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، حل و فصل آن از طریق هیأت 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 یا اعلام صریح عیوب مزبور در اسناد واگذاری مجاز می‌باشد.

ماده ۵- عرضه‌کننده، 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 مصرف‌کننده، اقدام‌های انجام شده و قطعات تعمیر یا تعویض شده را در صورت وضعیت ذکر نموده و آن را تسلیم مصرف‌کننده نماید.

تبصره: استفاده از قطعات غیر استاندارد یا تأیید 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 توافقی مستقیم یا غیرمستقیم بین عرضه‌کننده، واسطه فروش یا مصرف‌کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه‌کننده 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 مصرف‌کننده باطل و بلا اثر می‌باشد.

تبصره: انعقاد هر نوع قراردادی که حقوق و تکالیف طرفین قرارداد و مشمولین این قانون در آن رعایت نشود به استناد ماده ۰۱ 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 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 ضمانت نامه قید و در زمان تحویل خودرو، به نحو مقتضی موضوع این قانون را به طور صریح و روشن به مصرف‌کننده 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 صنایع و معادن تهیه و به تصویب هیأت وزیران میرسد.

ماده ۱۱ - وزارت صنایع و معادن مکلف به نظارت بر اجرای این قانون در راستای حفظ حقوق مصرف‌کنندگان و اعلام گزارش ادواری شش ماهه به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی است.

آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

ماده ۱- ضوابط مندرج در این آیین‌نامه شامل توأم عرضه‌کنندگان، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری، مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، ون، 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 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 توأمأ عهده دار 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 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 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 با 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 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 بر گیرنده 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 یخش، 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 صلاحیتی 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، 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 می‌گردد.

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

ف - عیب ایمنی: عیبی 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 ضد یخ 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 در تولید، ایمنی، کیفیت، آلاینده‌گی 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 تحویل و سایر موارد مرتبط اقدام نماید.

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

ماده ۴ - عرضه‌کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش‌های مختلف فروش و فرآیند خرید را به صورت شفاف

بخش سوم، قانون و آیین نامه حمایت از مصرف کنندگان

و روشن مطابق جدول زیر تهیه و در پایگاه اطلاع رسانی و نمایندگی های مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد:
ضوابط و روش های مختلف فروش:

سفرashi تعداد محدود	مشارکت در تولید	پیش فروش		تحویلی فوری	
		عادی	قطعی		
قیمت توافقی زمان عقد قرارداد	قیمت زمان تحویل مندرج در قرارداد	قیمت زمان تحویل مندرج در قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت
داخلی سه ماه وارداتی چهار ماه	سه سال	دوازده ماه	نه ماه	سی روز	حداکثر تاریخ تحویل
-	حداقل سود سپرده سه ساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده برابر مقررات نظام بانکی در مدت قرارداد	-	حداقل سود مشارکت
حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداقل سود انصراف (درصد)
سه درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	دو و نیم درصد ماهانه	جبران تأخیر در تحویل
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 نمی شود.			-	نداشتن تعهدات معوق	شرایط

- در کلیه روشها، اطمینان از تأمین CKD/CBU و شماره گذاری توسط عرضه کننده الزامی است.
- در کلیه روشها، امکان پرداخت وجه ثمن خودرو به صورت اقساطی میسر می باشد.
- در صورت استفاده از تسهیلات بانکها، مؤسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ، رعایت قوانین مرتبط با آن و حصول اطمینان عرضه کننده از تأمین و پرداخت تسهیلات توسط بانک ها، مؤسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ به متقاضی، پیش از انعقاد قرارداد و دریافت وجوه، الزامی است.
- تعهدات معوق: در فروش های فوری، تعهداتی است که طبق قرارداد سررسید شده ولی خودرو تحویل نگردیده است.

- تبصره ۱- حداکثر مبلغ قابل دریافت در قراردادهای پیش فروش معادل پنجاه درصد قیمت فروش نقدی محصول مورد نظر در هنگام عقد قرارداد می‌باشد.
- تبصره ۲- سود انصراف و خسارت تأخیر مندرج در بخش ضوابط فروش، به صورت روزشمار محاسبه می‌شود.
- ماده ۵- عرضه‌کننده موظف است قبل از اقدام به پیش فروش خودرو، مجوز مربوطه 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 تأخیر در تحویل، فهرست متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش 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 پیش فروش، سود مشارکت وجوه دریافتی را از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل مندرج در قرارداد پرداخت نماید.
- تبصره ۱- عرضه‌کننده موظف است در صورت تأخیر در تحویل خودرو، از تاریخ تحویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده، مبلغ خسارت تأخیر در تحویل را نسبت به وجوه پرداختی محاسبه و پرداخت نماید.
- تبصره ۲- در صورتی که مصرف‌کننده پس از ابلاغ دعوت نامه 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 موعده 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 تأخیر تا تاریخ بازپرداخت وجوه مذکور نیز باید محاسبه و پرداخت گردد.
- 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 دعوت نامه تکمیل وجه، قید و به تأیید و امضای طرفین برساند.
- تبصره: در صورت بروز مشکل در فرآیند رعایت استانداردهای مصوب و تأخیر در تحویل خودرو، مسئولیت جبران خسارات وارده و کسب رضایت 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 مربوط، رفع کند مشروط بر آن 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 مدت زمان باقی مانده از دوره مذکور

- برای نمایندگی مجاز مقدر نباشد، عرضه کننده یا واسطه فروش با نمایندگی مجاز موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد.
- تبصره ۳- عرضه کننده موظف است در صورتی که رفع عیوب خودرو مستلزم گذشت زمان باشد، ضمن ثبت دقیق عیوب خودرو در دو نسخه و تحویل یک نسخه از آن به مصرف کننده، برابر ماده (۱۷) این آیین نامه رفتار نماید.
- ماده ۱۰- عرضه کننده موظف است سند فروش، صورتحساب فروش همراه با درج تفکیکی اقلام تشکیل دهنده، بهای خودرو شامل بهای خالص خودرو، شماره گذاری، بیمه، عوارض، مالیات و سایر موارد مربوط، برگه های ضمانت، کتابچه راهنمای مصرف کننده حداقل به زبان فارسی و تجهیزات اضافی رادر زمان تحویل خودرو به مصرف کننده ارائه نماید.
- ماده ۱۱- عرضه کننده موظف است نسبت به تهیه نظامات و دستورالعمل های زیر و نظارت بر حسن اجرای آن، در چارچوب دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید:
- الف - فرآیند فروش
- ب - فرآیند و نظام پرداخت سود و خسارت متعلقه به مصرف کننده
- پ - بازرسی قبل از تحویل خودرو
- ت - حمل مناسب خودرو از محل عرضه کننده تا نمایندگی مجاز
- ث - نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه کننده و نمایندگی های مجاز خود
- ج - پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به نمایندگی مجاز.
- چ - راهنمای تعمیراتی بخش های مختلف خودرو
- ح - نظام تأمین و توزیع به موقع کلیه قطعات مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز آنها.
- خ - نظام تشویق، تنبیه و اعطا و لغو نمایندگی های مجاز خود
- د - ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی های مجاز خود.
- ذ - اطلاع رسانی شفاف رتبه نمایندگی و حقوق مشتریان در محل پذیرش نمایندگی مجاز
- ر - نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی های 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 آرایه خدمات سیار و طرح های 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 چهار هزار (۴۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل یک سال می باشد.
- تبصره ۱- عرضه کننده می تواند بر اساس سیاست تجاری خود و به منظور افزایش رضایت مندی 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، 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 به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلایندگی هوا شامل کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوز اکسیژن و عمر کارکرد آنها کمتر از مدت زمان 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 دوره ای مطابق با شرایط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف‌کننده خودرو در شبکه نمایندگی‌های مجاز شرکت عرضه‌کننده خودرو، باعث خروج مجموعه‌های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر، از شرایط تضمین می‌گردد.
- ماده ۱۵- مدت زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تأمین قطعات، ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو، توسط عرضه‌کننده می‌باشد.
- ماده ۱۶- عرضه‌کننده موظف است نسبت به راه‌اندازی سامانه‌ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف‌کننده به نمایندگی‌های مجاز در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید. در صورتی که مصرف‌کننده تأکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد عرضه‌کننده باید در اولین زمان ممکن، نسبت به اجرای این درخواست، اقدام نماید.
- ماده ۱۷- عرضه‌کننده موظف است چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد و بیش از دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات تأیید شده به طول انجامید، 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- مدت زمان توقف خودرو، برای پرداخت خسارت در دوره تضمین و دوره تعهد به ترتیب بعد از دو و هفت روز کاری و یا زمان استاندارد تعمیرات تأیید شده، برای کلیه روزهای توقف خودرو در نمایندگی اعم از تعطیل و غیر تعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی سازنده و وارد کننده 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 مدت زمان 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 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 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 به ازای هر روز توقف ملزاد، به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰/۰۰۱۵)
- بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده 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 آیین‌نامه به مقدار دو هزارم (۰/۰۰۲) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.
- پ - خودروی سنگین (مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده): به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.
- ت - موتور سیکلت: به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۷۱) این آیین‌نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای موتور سیکلت 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- عرضه‌کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود پس از اخذ مدرک مثبته در مودر 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 (۰/۰۰۰۲) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.
- ماده ۱۹- عرضه‌کننده موظف است رأساً 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 راه‌اندازی و اجرا نماید. عملکرد این نظام باید به گونه‌ای باشد که مصرف‌کننده را از میزان و چگونگی دریافت هزینه‌ها و خسارات خودروی خود مطلع نماید.
- ماده ۲۰- عرضه‌کننده 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 - عرضه‌کننده موظف است در دوره تضمین، هزینه‌های بازرگانی 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 صحت‌گذاری 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 مصرف‌کننده 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 فرا برسد و قطعات را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد ضمانت نمایند.
- ماده ۲۴- نمایندگی مجاز موظف است چنانچه تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، خودرو عیب دیگری دارد، قبل از تعمیر یا تعویض قطعه، با مصرف‌کننده تماس

گرفته و از او جهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف‌کننده، مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبی مستند سازی 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 با استفاده از قطعات غیر استاندارد توسط عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز خسارتی متوجه مصرف‌کننده گردد، عرضه‌کننده موظف به جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده می‌باشد.

ماده ۲۶- تعداد نمایندگی‌های مجاز و واحدهای خدمات سیار، بر اساس 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 صورتحساب هر مصرف‌کننده اقدام نماید.

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

ماده ۲۹- مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف‌کننده وجلب رضایت ایشان در مرحله اول بر عهده عرضه‌کننده می‌باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه‌کننده و مصرف‌کننده، رأساً 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 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 یک ماه از تاریخ تصویب این آیین‌نامه، 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.

تبصره ۳- ثبت اعتراض و رسیدگی به آن در هیأت حل اختلاف رایگان است. اما حق الزحمه کارشناس رسمی که در هیأت حاضر و اظهار نظر 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 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 نمایند.

ماده ۳۰- عرضه‌کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگی‌های مجاز را بر اساس وظایف تعیین شده در قانون آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرای ذی ربط آن ایجاد نماید.

تبصره - نظارت بر 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 بصورت 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- تصمیم نامه شماره ۴۳۶۷۸/۴۴۱۳۳ مورخ ۱۳۸۹/۰۲/۲۹ لغو می‌شود.

■ جهت کسب اطلاعات بیشتر در خصوص قانون و آیین‌نامه حمایت از حقوق مصرف‌کننده خواهشمند است به وب سایت شرکت ایساکو www.isaco.ir قسمت خدمات - حقوق مشتریان یا به موبایل اپلیکیشن ایساکو مراجعه و یا با شماره ۰۹۶۴۴۰ تماس حاصل فرمائید.



بخش چهارم
نگهداری



نگهداری

مسئولیت استفاده صحیح، نگهداری و مراقبت از اتومبیل بر اساس دستورالعمل‌های درج شده در این ضمانت نامه بر عهده شما می‌باشد.

خدمات نگهداری دوره‌ای

انجام و رعایت اصول نگهداری مناسب به شما کمک خواهد کرد از ماکزیمم عملکرد اتومبیل خود اطمینان حاصل نموده، اعتماد بیشتری به اتومبیل خود داشته و همچنین طول عمر اتومبیل شما را افزایش خواهد داد. زمانی که با یک اتومبیل جدید در دوره‌های ۶ ماهه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتری (هر کدام زودتر فرا برسد) رانندگی می‌کنید، باید تمامی اصول نگهداری دوره‌ای اتومبیل توسط نمایندگی‌های مجاز شرکت ایران خودرو، با ارائه این ضمانت نامه، بصورت تمام و کمال به انجام برسد.

روغن‌ها

اتومبیل‌های محصول شرکت ایران خودرو از روغن‌های مختلفی همچون روغن موتور، روغن سیستم انتقال قدرت، روغن دیفرانسیل، مایع باتری و خنک‌کننده موتور استفاده می‌کند. این روغن‌ها نقش بسزایی در روان‌سازی، خنک‌کنندگی و محافظت در برابر زنگ زدگی ایفا می‌کنند. بنابراین لازم است در فواصل زمانی معین نسبت به تعویض آنها اقدام مناسب را بعمل آورید.

قطعات لاستیکی

لوله‌های آب، تسمه‌ها و درپوش‌ها، از جمله قطعات لاستیکی اتومبیل محسوب می‌شوند که در اثر ساییدگی بسیار شکننده خواهند بود. بنابراین در صورت فرسایش اینگونه قطعات، هر چه سریعتر نسبت به تعویض آنها اقدام نمایید.

فرسایش نرمال

اتومبیل دارای قطعات بسیار زیادی می‌باشد، بنابراین فرسایش نرمال و خسارت از جمله موارد اجتناب‌ناپذیر هستند. این قطعات شامل: لاستیک‌ها، لنت‌های ترمز، دیسک کلاچ و غیره می‌باشند. وجود این قطعات برای عملکردهای اتومبیل کاملاً ضروری و لازم است و بنابراین توصیه می‌شود در فواصل زمانی معین نسبت به تعویض آنها اقدام نمایید.

برنامه نگهداری و آیت‌های آن بر اساس آزمایشات متعدد و معتبر ما بر روی عمر مفید قطعات یا روان‌کننده‌ها برنامه‌ریزی شده‌اند و تعویض منظم و به موقع آنها

امری کاملاً ضروری به حساب می‌آید. بنابراین، با انجام دستورالعمل‌های درج شده در این ضمانت‌نامه، همواره از رعایت اصول دقیق نگهداری در خصوص اتومبیل خود اطمینان حاصل نمایید.

اگر اتومبیل شما در شرایط نامناسبی مانند موارد زیر مورد استفاده قرار گیرد، ممکن است لازم باشد در مسافت طی شده درج شده در این ضمانت‌نامه برای انجام اصول نگهداری، از ۳۰ تا ۳۵ درصد کاهش در نظر بگیرید.

• استفاده از اتومبیل به عنوان تاکسی، اتومبیل کرایه، اتومبیل مسابقه‌ای، انجام امور و یا فعالیت‌های نظامی و غیره.

• رانندگی در شرایط آب و هوایی بسیار گرم (بالای ۳۰ درجه سانتیگراد) یا بسیار سرد (کمتر از ۱۵ درجه سانتیگراد زیر صفر).

• رانندگی در مکان‌های با گرد و غبار بالا مانند سایت‌های ساختمانی، صحراها و غیره.

• رانندگی مداوم در مسیرهای کوتاه (با دمای موتور اغلب پایین‌تر از ۹۰ درجه سانتیگراد بالای صفر)

عدم انجام اصول نگهداری دوره‌ای ممکن است منجر به پایین آمدن عملکرد اتومبیل شده و یا خرابی‌هایی به بار آورد که در برخی موارد نیز ممکن است برخی قطعات را از پوشش گارانتی خارج نماید

S30, H30-CROSS		نام	موقعیت	شماره
کمیت	نوع			
۵۱ لیتر	RON 93	سوخت	مخزن سوخت	۱
۳/۵ لیتر	TOTAL 10W40	روغن موتور	موتور	۲
۱/۹ لیتر	ESSO 75W/80 EZL848	روغن سیستم انتقال قدرت	سیستم انتقال قدرت دستی	۳
۵/۶ لیتر	ESSO JWS-3309 SPIII بهران اتوماتیک MV با گرید		سیستم انتقال قدرت اتوماتیک	۴
۱۷ تا ۲۱ گرم	JP 1619	روغن چرخ دنده فرمان	دنده فرمان	۵
۱/۵ لیتر	ESSO ATF D-II	روغن فرمان برقی	پمپ فرمان برقی	۶
۳۲ گرم	7022	روغن	بلبرینگ چرخ	۷
۳/۷ لیتر ۵۰٪ آب	REVKO-GEL107	خنک کننده	رادیاتور	۸
۰/۶۸ لیتر	4606 (DOT 4)	روغن ترمز ترکیبی	مخزن روغن ترمز	۹
۳ لیتر	CASTROL-20	مایع شوینده شیشه بزرگ	مخزن مایع شوینده شیشه بزرگ	۱۰
۰/۵۶ گرم	R134A	خنک کننده سیستم تهویه هوا	سیستم تهویه هوا	۱۱
۱ تکه	55519 (242*174*175) 55AH 12V	باتری	سیستم های برقی	۱۲
۴	S30 195/60 R15 88H/V H30-Cross 205/50 R16 87H	لاستیکها	فرمان پذیری تعلیق و ترمز	۱۳
---	PS H65 H5 PVC	پوشش محافظ شاسی	شاسی	۱۴
۱۳۵ میلی لیتر	TOTAL 226HS	روغن کمپرسور سیستم تهویه هوا	سیستم تهویه هوا	۱۵

انجام شده در کیلومتر _____

مهر فروشنده

امضای نمایندگی فروش

تاریخ _____

مدل _____ تاریخ تحویل _____ / _____ / _____
شماره شاسی _____ شماره موتور _____
سنجش انجام شده در کیلومتر _____

هزینه‌های مالک

<input type="checkbox"/>	رایگان	<input type="checkbox"/>	پرداخت شده
		مبلغ کل	

کارشناس بازدید _____
تاریخ _____

نام و امضای فروشنده _____

امضای مالک _____



سرویس ادواری

• موتور (بازدید)	• سیستم‌های تهویه هوا (بازدید)
• کارکرد درجا، عملکرد شتاب و زمان روشن شدن (بازدید و تنظیم)	• ابزار و سیستم صوتی (بازدید)
• باتری و اسید باتری (بازدید)	• سفت کردن گشتاور (بازدید و تنظیم)
• سفت بودن تسمه‌ها (بازدید و تنظیم)	• درب اتومبیل (بازدید و تنظیم)
• قطعه فیلتر هوا (بازدید)	• لوله‌های اگزوز (بازدید و تنظیم)
• گیربکس دستی و اتوماتیک (بازدید)	• کلاچ (بازدید و تنظیم)
• سیستم فرمان (بازدید)	• خنک کننده موتور (بازدید)
• وضعیت، پادری (بازدید و تنظیم)	• لوله‌های ترمز (بازدید و تنظیم)
• محور (بازدید)	• لوله‌های سوخت (بازدید)
• سیستم ترمز (بازدید و تنظیم)	• میل‌ه پایداری عرضی (بازدید)
• فشار باد لاستیک‌ها (بازدید و تنظیم)	• بازوی مثلثی و سر تویی (بازدید)
• سیستم تعلیق جلو (بررسی و تنظیم)	• برف پاک کن‌ها (بازدید)
• سیستم تعلیق عقب (بررسی و تنظیم)	• ترمز دستی (بازدید)
• سیستم روشنایی (بازدید و تنظیم)	



آیتم‌ها	پیشنهاد زمان تعویض
<ul style="list-style-type: none"> • روغن موتور • فیلتر روغن موتور • فیلتر هوای موتور • فیلتر بنزین • فیلتر سیستم تهویه هوا 	هر شش ماه یکبار یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر
<ul style="list-style-type: none"> • شمع • مایع خنک کننده موتور • روغن ترمز 	هر ۲۴ ماه یکبار یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر
<ul style="list-style-type: none"> • روغن فرمان برقی 	هر ۳۶ ماه یکبار یا ۴۵۰۰۰ کیلومتر
<ul style="list-style-type: none"> • تسمه تایم (شامل تسمه سفت کن) و تسمه دینام 	هر ۴۸ ماه یکبار یا ۸۰۰۰۰ کیلومتر

نکته: هنگام انجام سرویس تعویض روغن، نیاز به تعویض درپوش فیلتر روغن نمی‌باشد.

دومین خدمات نگهداری

تاریخ سرویس نگهداری :
مسافت طی شده (کیلومتر) :
مرکز سرویس :
امضا / مهر :

اولین خدمات نگهداری

تاریخ سرویس نگهداری :
مسافت طی شده (کیلومتر) :
مرکز سرویس :
امضا / مهر :

چهارمین خدمات نگهداری

تاریخ سرویس نگهداری :
مسافت طی شده (کیلومتر) :
مرکز سرویس :
امضا / مهر :

سومین خدمات نگهداری

تاریخ سرویس نگهداری :
مسافت طی شده (کیلومتر) :
مرکز سرویس :
امضا / مهر :

ششمین خدمات نگهداری

تاریخ سرویس نگهداری :

مسافت طی شده (کیلومتر) :

مرکز سرویس :

امضا / مهر :

پنجمین خدمات نگهداری

تاریخ سرویس نگهداری :

مسافت طی شده (کیلومتر) :

مرکز سرویس :

امضا / مهر :

هشتمین خدمات نگهداری

تاریخ سرویس نگهداری :

مسافت طی شده (کیلومتر) :

مرکز سرویس :

امضا / مهر :

هفتمین خدمات نگهداری

تاریخ سرویس نگهداری :

مسافت طی شده (کیلومتر) :

مرکز سرویس :

امضا / مهر :

دهمین خدمات نگهداری

تاریخ سرویس نگهداری :
مسافت طی شده (کیلومتر) :
مرکز سرویس :
امضا / مهر :

نهمین خدمات نگهداری

تاریخ سرویس نگهداری :
مسافت طی شده (کیلومتر) :
مرکز سرویس :
امضا / مهر :

دوازدهمین خدمات نگهداری

تاریخ سرویس نگهداری :
مسافت طی شده (کیلومتر) :
مرکز سرویس :
امضا / مهر :

یازدهمین خدمات نگهداری

تاریخ سرویس نگهداری :
مسافت طی شده (کیلومتر) :
مرکز سرویس :
امضا / مهر :

چهاردهمین خدمات نگهداری

تاریخ سرویس نگهداری :

مسافت طی شده (کیلومتر) :

مرکز سرویس :

امضا / مهر :

سیزدهمین خدمات نگهداری

تاریخ سرویس نگهداری :

مسافت طی شده (کیلومتر) :

مرکز سرویس :

امضا / مهر :

شانزدهمین خدمات نگهداری

تاریخ سرویس نگهداری :

مسافت طی شده (کیلومتر) :

مرکز سرویس :

امضا / مهر :

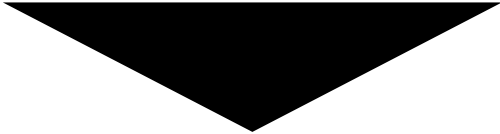
پانزدهمین خدمات نگهداری

تاریخ سرویس نگهداری :


مسافت طی شده (کیلومتر) :

مرکز سرویس :

امضا / مهر :



بخش پنجم
کارت اشتراک طلایی
و
سرویس‌های امدادی



بخش پنجم، کارت اشتراک طلایی و سرویس های امدادی

کارت اشتراک طلایی و سرویس های امدادی: کارتی است که با استفاده از آن مشتریان می توانند از خدمات ویژه شرکت امداد خودرو ایران به شرح جدول زیر استفاده نمایند (این کارت شامل سطح خدمات کارت طلایی و سرویس های امدادی سال، یک تا چهار ستاره می باشد)

جدول خدمات شرکت امداد خودرو ایران

کارت طلایی چهار ستاره	کارت طلایی سه ستاره	کارت طلایی دو ستاره	کارت طلایی یک ستاره	کارت طلایی سال	امداد سیار	شرح خدمات
سرویس های امدادی:						
رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	پاسخ گویی به درخواست مشتریان
رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	راهنمایی و راه اندازی تلفنی
رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	اطلاع رسانی
رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	پیگیری امور مشتریان
رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	مشاوره فنی
رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	انجام فعالیت های امدادی به صورت شبانه روزی
تا ۶۰۰۰۰ کیلومتر پیمایش رایگان	تا ۴۰۰۰۰ کیلومتر پیمایش رایگان	تا ۲۵۰۰۰ کیلومتر پیمایش رایگان	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	ارائه سرویس های ادواری و نگهداری
رایگان	رایگان	رایگان	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	تعمیرات خودرو
طبق ضوابط			طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	سرویس در محل (Quick Service)
رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	حمل و جابجایی خودرو
رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	انتقال سرنشینان خودرو متوقف
خدمات طلایی:						
طبق ضوابط خدمات طلایی			جبران خسارت ناشی از حوادث			
			جبران خسارت سرقت کلی و جزئی			
طبق ضوابط خدمات طلایی			جبران خسارت حوادث و بلاهای طبیعی (سبل، زلزله، آتشفشان، تگرگ، طوفان، صاعقه، ریزش آوار، آتش سوزی، انفجار)			
			انجام تعمیرات خودرو			
طبق ضوابط			پرداخت هزینه خواب			
تا ۶۰۰۰۰ کیلومتر پیمایش رایگان			تحويل لاستیک (حداکثر ۴ حلقه در یک دوره)			
طبق ضوابط خدمات طلایی			جبران خسارت شکست شیشه به تنهایی			
طبق ضوابط خدمات طلایی			جبران خسارت پاشش اسید و مواد شیمیایی			
طبق ضوابط خدمات طلایی			تعویض خودرو در خسارت کلی			
طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	ارائه خدمات وفاداری مشتری

کارت اشتراک طلایی و سرویس های امدادی: کارتی است که با استفاده از آن مشترکین می توانند از خدمات ویژه شرکت امداد خودرو ایران به شرح جدول زیر استفاده نمایند (این کارت شامل سطح خدمات کارت طلایی و سرویس های امدادی سال، یک تا چهار ستاره می باشد)
نکته ۱: جزئیات و ضوابط ارائه خدمات شرکت امداد خودرو ایران در سایت شرکت امداد خودرو ایران (www.096440.com) قابل دسترس کلیه مشتریان می باشد.
نکته ۲: کلیه محصولات سواری صفر کیلومتر تحویلی شرکت ایران خودرو دارای اشتراک امداد سیار رایگان می باشند.

نکاتی در خصوص نحوه دریافت خدمات

- تماس با شماره تلفن سراسری ۰۹۶۴۴۰ یا ثبت درخواست از طریق نرم افزار کاربری تلفن همراه در زمان بروز نقص فنی و یا حادثه برای خودرو، در هر زمان از شبانه روز و در هر نقطه از کشور (محدود به داخل کشور) که قابل دسترسی از طریق جاده های اصلی کشور باشد.
- هنگام دریافت خدمت و اعزام امدادگر از سوی شرکت امداد خودرو ایران، هویت امدادگر از طریق کد و کارت شناسایی و استفاده از آرم شرکت (لوگوی شرکت) احراز می گردد.
- شماره پیامک شرکت امداد خودرو ایران ۳۰۰۰۳۰ می باشد.
- مشتریان می توانند جهت خرید کارت اشتراک از طریق شماره ۰۹۶۴۴۰، مراجعه به نمایندگی های مجاز ایران خودرو یا دفاتر بازاریابی شرکت که اطلاعات آنها در سایت شرکت موجود می باشد اقدام نمایند.





ثبت درخواست با نرم افزار تلفن همراه (SOS E.K.I)

✓ امکان ثبت درخواست امداد و ارسال موقعیت خودروی معیوب

✓ قابلیت پیگیری امداد بصورت دستی و اتوماتیک

✓ مشاهده صورتحساب و سوابق بر روی گوشی و تبلت

✓ قابلیت نمایش آدرس و شماره تماس نزدیک ترین نمایندگی مجاز ایران خودرو به موقعیت کاربر

✓ قابلیت مکان یابی مکان پارک خودرو، مسیر یابی و نمایش روی نقشه

✓ دسترسی به مشخصات، تصاویر، فایل های تصویری و کاتالوگ خودروهای ایران خودرو

✓ آشنایی با علائم هشدار دهنده، آموزش تعمیر و نگهداری خودرو

نرم افزار مذکور در سایت شرکت امداد خودرو ایران (www.096440.com) قابل دسترس کلیه مشتریان می باشد.

خدمات دیگر شرکت امداد خودرو ایران

جهت بهره مندی و آگاهی از نحوه ارائه خدمات زیر با شماره ۰۹۶۴۴۰ تماس حاصل فرمایید.

۱-۲- سرویس در محل (Quick service)

به منظور رفاه حال مشتریان جهت انجام سرویس و خدمات تعمیراتی خودرو در محل کار یا زندگی ایشان، خدمت سرویس دوره ای و تعمیرات سیار در محل، توسط شرکت امداد خودرو

ایران ارائه می گردد.

۲-۲- خدمات سرویس طلایی (Golden service)

انجام خدمات خودرویی بی نیاز از حضور مشتری در نمایندگی های مجاز و تحویل خودرو در محل مورد درخواست مشتری می باشد. این خدمات شامل امور مرتبط با پذیرش، ترخیص،

تسویه حساب، انتقال به نمایندگی مجاز و تحویل خودرو به مشتری می باشد.

۳-۲- خدمت نوسوار (Used car)

هریک از دارندگان محصولات گروه صنعتی ایران خودرو که مشترک یکی از سطوح کارت های طلایی این شرکت باشند می توانند طبق ضوابط، درخواست خود مبنی بر تعویض خودرو

کار کرده را با یکی از محصولات که در زمان درخواست موجود باشد ارائه نماید.

ایران خودرو

بخش ششم

نمایندگی های مجاز ایران خودرو

تهران و شهرستان ها

- خریدار گرامی، جهت اطلاع از آخرین تغییرات نمایندگی های مجاز ایران خودرو به سایت ایساکو "www.isaco.ir" مراجعه فرمایید.
- کلیه نمایندگی های مجاز ایران خودرو که مجهز به سرویس دهی CNG هستند، با علامت (*) در لیست نمایندگی ها مشخص شده است.

بخش ششم، نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو

کد	نام	استان	شهر	شماره بیش	تلفن	آدرس
۴۰۰۱۸۲۸	موسی سلامی	آذربایجان شرقی	تبریز	۴۱	۳۴۲۰۶۰۰۰	تبریز - کیلومتر ۶ جاده آذرشهر - سه راهی خروج سردرود
۴۰۰۱۹۲۱	رضا راستگو	آذربایجان غربی	ارومیه	۴۴	۳۳۳۶۱۴۵۵	ارومیه - بلوار والفجر ۲ - نبش ۱۶ متری فرهنگیان
۴۰۰۲۰۹۰	شرکت پیشگامان تندر کویر امیر حسین احمدیان	اصفهان	خمینی‌شهر	۳۱	۳۳۵۲۲۹۱۱	خمینی شهر بلوار اشرفی اصفهانی (کهن‌دژ) مقابل پمپ بنزین طلوع فجر
۴۰۰۲۱۰۴	بهزاد رضائی	چهارمحال و بختیاری	شهرکرد	۳۸	۳۲۲۷۷۹۰۰	شهرکرد، خیابان فردوسی جنوبی - مجتمع فن‌آوران - خ کاوه - پلاک ۲
۴۰۰۴۰۰۲	شرکت جلیل خودرو محسن جلیلی	یزد	یزد	۳۵	۳۷۲۵۲۱۱۱ - ۳	یزد - دروازه قرآن - بلوارنصر - خیابان سمند
۴۰۰۲۴۱۷	حسن منابی	خوزستان	اهواز	۶۱	۳۵۵۶۲۵۹۲ - ۳	اهواز بزرگراه آیت ا... بهبهانی، اسلام آباد غربی، جنب نمایندگی سایپا ۱۹۲
۴۰۰۲۵۰۳	محمد رضا میرزا کرمی	ایلام	ایلام	۸۴	۳۲۲۴۷۲۴۰	ایلام میدان امام حسن
۴۰۰۱۰۶۷	تعمیرگاه مرکزی ۱۰۶۷	تهران	تهران	۲۱	۶۶۰۷۲۱۱۹	خ آزادی - بعداز تقاطع بزرگراه یادگار امام (ره)
۴۰۰۱۱۵۵	تعمیرگاه مرکزی ۱۱۵۵	تهران	تهران	۲۱	۸۸۶۸۱۹۰۶	تهران - سعادت‌آباد - مقابل دانشگاه امام صادق (ع)
۴۰۰۱۱۳۳	شرکت آسیا خودرو سعید یزدانی	تهران	تهران	۲۱	۷۷۷۰۲۷۲۵	بعد از چهارراه تهران یارس - ابتدای خ آبعلی - پلاک ۱۴۴۶
۴۰۰۵۰۵۴	شرکت خودرو تجارت کاسپین مهدی مقراضچی	تهران	تهران	۲۱	۱۹-۱۸-۱۷-۷۷۱۹۹۱۱۶	میدان رسالت - خیابان فرجام - خیابان سراج - بعد از پمپ بنزین - پلاک ۶۲۲
۴۰۰۵۰۶۲	داریوش گودرزی	تهران	تهران	۲۱	۵۳-۵۲-۵۱-۴۴۹۸۸۶۵۰	کیلومتر ۱۹ جاده قدیم تهران کرج - نرسیده به سه راه شهر قدس - انبار پیمان
۴۰۰۱۲۰۴	علی سرافراز	البرز	کرج	۲۶	۳۴۵۷۵۰۰۰ (داخلی ۱۳۸)	کرج میانجاده خیابان بهشتی اول حصارک جنب پمپ بنزین
۴۰۰۱۲۹۳	شرکت صنعت گیریکس کاسپین منوچهر آقاخان بابائی	تهران	اسلامشهر	۲۱	۵۶۷۴۷۰۰۲	اسلامشهر - میدان قائم به سمت رباط کریم - کوی الهیه جنب اداره بهزیستی گلستان - پلاک ۲۳
۴۰۰۱۳۰۱	شرکت اویسی یاران قم علیرضا اویسی	قم	قم	۲۵	۳۶۶۲۳۷۳۷	خ امام خمینی نبش خیابت تولید دارو
۴۰۰۱۳۰۷	سید حسین حسینی	قم	قم	۲۵	۱۱۶-۳۶۶۶۷۳۷۴	میدان ۷۲ تن - بین عوارضی قم و کاشان - جنب راه و ترابری

بخش ششم، نمایندگی های مجاز ایران خودرو

کد	نام	استان	شهر	پست شماره	تلفن	آدرس
۴۰۰۱۳۶۱	علی اصغر علی محمدی	قزوین	قزوین	۲۸	۳۳۴۶۶۰۱ - ۵	قزوین - چهارراه ولیعصر - بلوار حضرت آیت ... خامنه ای - جنب پمپ بنزین مقامی
۴۰۰۱۴۱۴	رضا یاراحمدی	مرکزی	اراک	۸۶	۳۴۱۷۳۵۳۷	اراک - میدان سردشت - جنب کارخانه آرد مینایی
۴۰۰۱۴۵۱	علی اکبر - منصور قاسمی - متین فر	زنجان	زنجان	۲۴	۳۳۲۲۹۹۸۹	خ خیام شرقی
۴۰۰۳۴۱۲	رضا فامیلی فرد	سمنان	سمنان	۲۳	۲۳۲۰۲۳۲۰	سمنان - میدان قومس - خیابان پانزده خرداد
۴۰۰۱۹۹۶	شرکت تضامنی آریا پاد سبز هادی صالحی چوکلمی	گیلان	رشت	۱۳	۳۳۷۳۲۵۲۰	گیلان - رشت - بلوار ولیعصر - جنب اتاق بازرگان
۴۰۰۳۲۰۳	رحمت اله موحدی	گلستان	گرگان	۱۷	۳۲۴۷۰۷۱۶	گرگان - کیلومتر ۲ جاده ساری - روبروی سازمان نظام پزشکی استان گلستان.
۴۰۰۳۳۲۸	محمدجعفر صادقی کبادهی	مازندران	ساری	۱۱	۳۳۳۶۰۹۱۳	ساری - کمربندی غربی - نرسیده به انتهای شهنبد - جنب نمایندگی مزدا
۴۰۰۲۲۱۲	شرکت وسام موتور فرزاد والی پور	فارس	شیراز	۷۱	۲۸۳۲۰۰۸۰ - داخلی ۴	۱۰۰ متر بالاتر از پلیس راه بوشهر روبروی پمپ بنزین هاشمی نژاد
۴۰۰۲۶۱۰	شرکت صدر خودرو دشتستان شکرآ. مختاری	بوشهر	بrazجان	۷۷	۳۴۲۶۳۰۰۰ - ۱	بrazجان - خروجی برازجان شیراز کیلومتر یک، سمت راست، ساختمان آبی
۴۰۰۲۷۰۱	افضل دهرابپور	کهگیلویه و بویراحمد	یاسوج	۷۴	۳۳۳۴۴۶۰۶	یاسوج - کیلومتر ۲ جاده شرف آباد نمایندگی ۲۷۰۱ دهراب پور
۴۰۰۴۱۱۷	شرکت کرمان صنعت حامد محمد علی صفری	کرمان	کرمان	۳۴	۳۳۳۲۲۹۲۰	کرمان ابتدای جاده قدیم ماهان
۴۰۰۴۲۰۷	شرکت زاهدان خودرو محمد رضا آذرخشی	سیستان و بلوچستان	زاهدان	۵۴	۳۳۵۰۱۲۳۵ - ۳۳۵۰۱۲۳۴	زاهدان - ابتدای ورودی شهر
۴۰۰۴۳۰۱	رضا دهقانی	هرمزگان	بندرعباس	۷۶	۳۳۳۴۹۹۰۰ - ۲	بندرعباس - خیابان ابن سینا - روبروی مصلا
۴۰۰۳۰۰۵	محمدتقی کاشانی	خراسان جنوبی	بیرجند	۵۶	۳۲۲۲۴۸۴۴	بیرجند - خیابان ارتش - جنب ناحیه انتظامی
۴۰۰۳۰۷۱	ش. تعاونی ایران خودرو خراسان علیرضا عشقی	خراسان رضوی	مشهد	۵۱	۳۷۶۵۱۷۰۲ - داخلی (۱)	مشهد - صدمتری ، بعد از میدان بار سیاد ، نرسیده به خین عرب

بخش ششم، نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو

کد	نام	استان	شهر	پیش شماره	تلفن	آدرس
۴۰۰۳۰۷۵	رضا سعادت	خراسان شمالی	بجنورد	۵۸	۲۷۲۶۹۹۶	بجنورد - بالاتر از بیمارستان تأمین اجتماعی - نبش کوچه شهید احمدیان
۴۰۰۱۵۰۶	علی حسین میرزائی پارسا	همدان	همدان	۸۱	۳۴۲۳۵۴۵۹	همدان بلوار ارتش نرسیده به بیمارستان ارتش
۴۰۰۱۶۰۸	شهرام رشیدی	کردستان	سنندج	۸۷	۳۳۱۵۱۵۲۱ الی ۲	سنندج بلوار طالقانی (فیض آباد) روبروی پمپ بنزین
۴۰۰۲۳۱۹	نجم الدین فیروزی	لرستان	خرم آباد	۶۶	۳۳۴۳۶۸۶۳	کیلومتر ۱ جاده اندیمشک - بلوار بهارستان - جنب ساختمان مخابرات شهید رحیمی
۴۰۰۲۸۱۷	شرکت آریو خودرو کرمانشاه علی جلیلیان	کرمانشاه	کرمانشاه	۸۳	۳۸۴۳۴۱۴۵	کرمانشاه - میدان امام حسین - بلوار امام حسین - جنب جایگاه CNG

توجه: حق برگردان متن این ضمانت نامه به زبان‌های دیگر نزد شرکت ایران خودرو محفوظ می باشد.

اصلاحات ورژن 07 به شرح زیر می باشد :

شرح	آدرس			وضعیت تجدید نظر		
	سطر	صفحه	بخش	ویرایش	تاریخ	ردیف
اضافه شدن بخش سوم آئین نامه حمایت از مصرف کنندگان		25	3	07	97.07.30	1
حذف صفحه حقوق مشتری از فصل 2		22	2	07	97.07.30	1



راه تو را می خواند ...

شرکت ایران خودرو (سهامی عام)
تهران، بزرگراه شهید لشگری
کیلومتر ۱۴ جاده مخصوص تهران کرج
بلوار ایران خودرو، درب شماره ۱
کد پستی ۱۳۸۹۹۱۳۶۵۷
تلفن: ۴۸۹۰۱ (۰۲۱)
نمایر: ۴۴۹۳۴۰۰۰ - ۱ (۰۲۱)
مرکز پیامک: ۳۰۰۰۳
پست الکترونیکی: info@ikco.ir
پایگاه اینترنتی: www.ikco.ir