

# دفترچه ضوابط گارانتی و خدمات پس از فروش

**نگین خودرو**  
نماینده رسمی رنو فرانسه



**RENAULT**  
Passion for life



به نام خدا

---

این دفترچه برای تمامی مدل های خودرو های زیر قابل استفاده می باشد:  
سیمبل، داستر، فلوئنس، ترافیک، اسکالا، سفران، لتیتود، لاگونا، کولئوس، تلیسمان

مشخصات

نام: دفترچه ضوابط گارانتی و خدمات پس از فروش خودرو

تعداد صفحات: ۴۷ صفحه

شرکت نگین خودرو

ویرایش: اردیبهشت ۱۴۰۰

## فهرست موضوعات

۴	شرایط و ضوابط گارانتی خودرو.....
۱۰	سرویس و نگهداری خودرو.....
۱۹	لیست شبکه خدمات پس از فروش نگین خودرو.....
۲۳	رنو سرویس و خدمات امدادی نگین خودرو.....
۲۷	لیست متعلقات و تجهیزات همراه خودرو.....
۲۹	قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو.....
۳۳	آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو.....

## شرایط و ضوابط گارانتی خودرو

## شرایط و ضوابط گارانتی خودرو

### تعریف تضمین یا ضمانت (گارانتی):

بر مبنای قانون گارانتی، تعهد و تقبل شرکت سازنده مبنی بر کارکرد صحیح خودرو در یک دوره معین است که نوعی تضمین طراحی، مکانیزم قطعات و مونتاژ به حساب می آید. در صورت بروز هر گونه مشکل در این دوره، کلیه ایرادات ناشی از تولید، در چهارچوب شرایط و ضوابط اشاره شده در این دفترچه، به رایگان توسط شرکت تولید کننده / عرضه کننده محصول برطرف خواهد شد.

### گارانتی خودرو:

۱- خودرو ارائه شده از زمان تاریخ تحویل به اولین مالک برای مدت ۲ سال یا ۴۰/۰۰۰ کیلومتر (هر کدام که زودتر به اتمام برسد) تحت پوشش ضمانت قرار دارد. اما شرکت نگین خودرو با توجه به شرایط توافق شده با مشتری (قرارداد فروش خودرو) بازه گارانتی را به شرط رعایت موارد ذیل تا ۵ سال یا ۱۵۰/۰۰۰ کیلومتر تمدید نموده است.

۲- تمامی سرویس های دوره ای یا انجام خدمات می بایست توسط شعب یا عاملیت های شرکت نگین خودرو صورت پذیرد.

**تبصره:** در صورت تهیه قطعات توسط صاحب خودرو خارج از شبکه عاملیت های نگین خودرو، نصب آن بروی خودرو مجاز نبوده و در صورت نصب آن به خواست مالک، مسئولیت هرگونه آسیب و خرابی خودرو به واسطه ی آن بر عهده مالک می باشد.

**تبصره:** عدم انجام سرویس های ادواری در شبکه عاملیت های نگین خودرو، به منزله ی عدم انجام سرویس دوره ای خودرو بوده و آسیب و

خرابی حاصل شده به واسطه ی آن، مشمول خدمات گارانتی نمی گردد.  
۳- خدمات گارانتی محدود به تعویض و یا تعمیر قطعات معیوب (بنا به تشخیص شرکت نگین خودرو) و دستمزد مربوطه می باشد.

۴- قطعات تعویض شده گارانتی، متعلق به شرکت نگین خودرو می باشد.  
**تبصره:** ضمانت رنگ خودرو ۳ سال می باشد.

**تبصره:** گارانتی سیستم پخش صوت: مسئولیت ارائه خدمات توسط شرکت عرضه کننده خودرو

### موارد محدودیت یا خارج از تعهدات گارانتی:

۱- قطعات و مواد مصرفی مطابق جدول زیر، مشمول خدمات دوره تضمین نمی باشند:

نام قطعات و مواد مصرفی
روغن ها نظیر روغن موتور، گیربکس، ترمز و هیدرولیک
مایعات نظیر مایع ضدیخ و مایع شیشه شوی
فیلترها نظیر فیلتر سوخت، هوا و روغن

**تبصره:** قطعات، مواد مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در هریک از مجموعه های خودرو، مشمول خدمات دوره تضمین می باشند.

## شرایط و ضوابط گارانتی خودرو

- ۵- سایش و استهلاک صندلی ها و تزئینات داخلی خودرو مشمول ۵/۰۰۰ کیلومتر گارانتی پذیر می باشد.
- ۶- میزان ضمانت هرگونه رگلاژ یا تنظیمات اتصالات خودرو تا کارکرد ۵/۰۰۰ کیلومتر گارانتی پذیر می باشد.
- ۷- در صورت تشخیص کارشناس رنو، مبنی بر عدم استفاده طولانی خودرو (توقف طولانی و ...) باتری مشمول گارانتی نمی گردد.
- ۸- هرگونه ایراد کیفی شیشه جلو و عقب خودرو بدون اثر شی خارجی با تشخیص کارشناس رنو تا یکسال از شروع گارانتی خودرو، مشمول گارانتی می باشد.
- ۹- گاز کولر ۶ ماه پس از تحویل خودرو تا اولین فصل گرما، مشمول گارانتی می گردد.

۲- فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده و عمر کارکرد آنها کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو است، به شرح جدول زیر می باشد:

نام قطعات	زمان تضمین کارکرد
لنت ترمز، لامپ، شمع، تسمه ها، برف پاکن	۱۰ هزار کیلومتر
صفحه کلاچ، باتری	۱۲ ماه یا ۲۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر حادث گردد)
کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن	۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر حادث گردد)
لاستیک، سیستم پخش صوت، دیسک چرخ، سیستم تعلیق خودرو (چلوندی، سیستم اکسل و متعلقات جلو و عقب، زیربندی، دسته موتورها و...)	۲۴ ماه یا ۴۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر حادث گردد)
کلاچ دوپل، دسته دنده، کنسول وسط، چراغ های جلو و عقب قفل درب صندوق و شیشه شور، مکانیزم های صندلی، دسته راهنما	۳۶ ماه یا ۱۰۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر حادث گردد)

### موارد نقض و لغو گارانتی:

- تمامی خودرو یا قسمت های مرتبط در حالات زیر از پوشش گارانتی خارج می شود:
- ۱- در صورتیکه بر اثر تصادف یا حوادث، اتومبیل دچار عیب و نقصی گردد که بر عملکرد قسمت های دیگر خودرو تاثیر بگذارد.
  - ۲- دستکاری سیستم کیلومترشمار به طوری که تشخیص مسافت طی شده ممکن نباشد.

**تبصره:** عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفاً مشمول دوره تضمین نبوده و براساس استانداردهای ابلاغی شامل دوران تعهد نیز می باشد.

- ۳- تعمیر یا تعویض قطعات خودرو، ناشی از خسارات حاصل از حادثه یا تصادف که به علت عیب فنی خودرو نباشد، مشمول ضمانت نمی گردد.
- ۴- عوامل آسیب زنده به رنگ خودرو مانند پاشش مواد شیمیایی، شیره درختان، فضولات پرندگان و باران اسیدی مشمول گارانتی نمی باشد.

- توجه:** چنانچه کیلومتر شمار خودرو شما کار نمی کند در اسرع وقت به نزدیکترین شعبه یا عاملیت خدماتی شرکت نگین خودرو مراجعه نمایید.
- ۳- هر گونه تعمیرات فنی که در خارج از شبکه خدمات پس از فروش شرکت نگین خودرو انجام پذیرفته باشد.
- ۴- اعمال هرگونه تغییرات در خودرو نظیر تقویت موتور، حذف قطعات یا جایگزین نمودن قطعات دیگر (خارج نمودن خودرو از شرایط استاندارد اولیه)
- ۵- در صورت نصب لوازم جانبی و یا آپشن های مرتبط با برق خودرو در خارج شبکه خدمات پس از فروش شرکت نگین خودرو. مانند: دزدگیر
- ۶- عیوب حاصله ناشی از استفاده نامناسب (حتی کوتاه مدت) از خودرو نظیر عبور با خودرو از میان آب که منجر به آسیب به موتور گردد- استفاده در مسابقه رانندگی و ...
- ۷- استفاده از هرگونه ادتیو، مکمل های سوخت، مواد انژکتور شوی، سوخت ناخالص و ... بدلیل احتمال آسیب به موتور یا سیستم سوخت رسانی
- ۸- در صورتی که سرویس های ادواری خودرو (مطابق با موارد مندرج در جدول «سرویس ها و نگهداری خودرو» موجود در وبسایت نگین خودرو) در موعد مقرر و به صورت منظم و کامل در شبکه خدمات پس از فروش شرکت نگین خودرو صورت پذیرفته باشد.

۹- در صورتی که پلاک شناسایی هویت خودرو از بین رفته باشد.

### گارانتی قطعات و خدمات:

شعب و عاملیت های شرکت نگین خودرو، خدمات ارائه شده به مشتری را به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) و قطعات تعویضی را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) ضمانت می نمایند.

### ارائه صورتحساب رسمی:

✓ ارائه فاکتور رسمی و سیستمی و هزینه تعمیرات و قطعات در زمان تحویل خودرو به مشتریان توسط شعب و عاملیت ها الزامی است.  
✓ هزینه های دریافتی از مشتریان می بایست مطابق نرخ مصوب شرکت باشد.

مشتری محترم می تواند نرخ های مصوب قطعات و تعمیرات را در سایت شرکت مشاهده نماید.

### الزام پذیرش خودروهای دارای مشکل ایمنی:

شعب و عاملیت های شرکت نگین خودرو موظف هستند تحت هر شرایطی به پذیرش کلیه خودروهایی که به دلیل وجود عیب قطعات ایمنی قادر به تردد نیستند، اقدام نمایند.

### هزینه بارگیری و حمل خودروی در راه مانده:

در دوره تضمین هزینه های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و



غیرقابل تعمیر به نزدیک ترین شعب یا عاملیت به استثنای موارد تصادفی که ناشی از عیوب سایر قطعات و مجموعه های خودرو نباشد، مشروط بر تایید گارانتی تعمیرات مطابق تعرفه قابل پرداخت به صورت رایگان می باشد.

### تعهد خدمات گارانتی:

در صورتی که مشتری در دوره تضمین به شعبه یا عاملیت شرکت نگین خودرو مراجعه نماید و رفع کامل عیوب خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوره مذکور مقدور نباشد، شعبه یا عاملیت موظف است ضمن اعلام کتبی موضوع به مشتری ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد.

### دوره تعهد (وارانتی):

مدت زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تأمین قطعات، ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو، توسط عرضه کننده می باشد.





## سرویس و نگهداری خودرو

به خودروی جدیدتان خوش آمدید  
از حسن انتخاب شما و اعتمادتان به این خودرو متشکریم

اکنون از شما دعوت می‌کنیم مطالب این دفترچه را به خوبی  
مطالعه فرمایید.

تمام مهارت و دانش فنی شرکت سازنده به کار گرفته شده است تا کیفیت این محصول رضایت کامل شما را تامین نماید. به منظور استفاده بهینه از خودرو و محافظت هر چه بهتر از سرمایه شما، شرکت سازنده برای هر یک از محصولات خود برنامه سرویس و نگهداری ویژه ای را تنظیم کرده است. مسئولیت انجام به موقع سرویس‌ها و نگهداری از خودرو، مطابق توصیه‌های شرکت سازنده بر عهده مالک خودرو است.

- برنامه سرویس و نگهداری، شامل سرویس‌های زیر می‌شود:
- سرویس‌های دوره ای
- سرویس‌های تکمیلی (با توجه به نوع خودرو و یا نوع موتور)
- سرویس در شرایط خاص استفاده

**توجه:** توصیه می‌شود سرویس و تعمیر خودروی خود را به شبکه خدمات پس از فروش شرکت نگین خودرو بسپارید تا پرسنلی که تخصص لازم جهت انجام فعالیت روی خودروی شما را کسب نموده‌اند، بتوانند کیفیت مناسب، ایمنی، راحتی و کارایی خودرو شما را تضمین نمایند.

رعایت برنامه سرویس و نگهداری، زمان‌ها و استانداردهای مواد مصرفی در طول مدت گارانتی خودرو الزامی است.

### سرویس های دوره ای :

سرویس های دوره ای شامل بازدید از خودرو، تعویض روغن ها، فیلترها و بررسی سطح سیالات مطابق روش نگهداری شرکت رنو می باشد. سرویس های ادواری این خودرو می بایست بصورت سالیانه یا پیمایش ۱۰/۰۰۰ کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) انجام پذیرد. **توجه:** هنگام انجام هر سرویس دوره ای، نمایشگر مقدار مسافت باقیمانده تا <<تعویض روغن/سرویس>> بعدی در خودروهایی که به آن مجهز هستند باید صفر شود.

### سرویس های تکمیلی :

برحسب میزان کارکرد خودرو یا عمر آن، لازم است بعضی قطعات علاوه بر قطعات تعویض شده در سرویس های دوره ای تعویض شوند.

برای اطلاع از جزئیات این نوع سرویس ها و به ویژه اینکه آیا با تعویض یک قطعه نیازی به تعویض قطعات دیگر نیز هست یا خیر، به شبکه خدمات پس از فروش مراجعه کنید.

- استفاده از مواد مطابق استاندارد های مشخص شده الزامی است.  
- شرکت سازنده این حق را برای خود محفوظ نگه می دارد تا در هر زمان از عمر خودرو برنامه سرویس و نگهداری آن را تغییر دهد.

جهت دریافت جدول آیتم های مشمول سرویس دوره ای به آدرس ذیل مراجعه فرمایید:

لیست بازدید و سرویس → خدمات پس از فروش → [www.renaultpart-co.com](http://www.renaultpart-co.com)

عملیات مرتبط با سرویس های دوره ای:

**بدنه**

- بررسی عدم زنگ زدگی قطعات.
- تمیز کردن بازوهای بادشکن و پنل های متحرک سقف شیشه ای.
- بررسی عملکرد و روغن کاری قفل ها.

**موتور**

- تعویض روغن موتور
- تعویض فیلتر روغن
- بازدید مسیر آگزوز

**بازدید سطح سیالات و عدم نشتی در مدارها**

- بازدید سیستم فرمان هیدرولیک .
- بازدید مدار مایع خنک کننده.
- بازدید سیستم ترمز/کلاچ هیدرولیک<sup>(۱)</sup>

**بازدید سیستم تعلیق و فرمان**

- وضعیت گرد گیر ها، ضربه گیرها و سیبک ها
- وضعیت و فشار باد چرخ ها (همچنین چرخ زاپاس یا اسپری رفع پنچری)
- اطمینان از عدم نشتی روغن در کمک فنرهای جلو و عقب.
- وضعیت لنت و دیسک های ترمز جلو و عقب<sup>(۱)</sup>

**جابه جایی چرخ ها (جلو/عقب)**

- فقط 4X4 DUSTER (چهار چرخ متحرک)
- تنظیم مجدد

- نمایشگر مقدار مسافت باقی مانده تا تعویض روغن / سرویس بعدی<sup>(۱)</sup>

**بررسی وضعیت تجهیزات دید**

- چراغ های بیرونی
- روشنایی داخل
- وضعیت شیشه ها و آینه ها
- فرسودگی تیغه های برف پاک کن جلو و عقب
- سطح مایع شیشه شور جلو و عقب

**برچسب ها**

- بررسی وجود و مناسب بودن محل برچسب های ایمنی کیسه هوا و محفظه موتور.

**عیب یابی**

- بررسی وضعیت باتری.
- بررسی واحد های کنترل الکترونیکی به وسیله دستگاه عیب یاب.
- بررسی عملکرد چراغ های هشدار در صفحه نشانگرها.

پاورقی: (۱) برحسب سطح خودرو یا کشور

سرویس در شرایط خاص استفاده

فاصله زمانی	سرویس هایی که باید انجام شود
<p>در شرایط خاص استفاده، فواصل تعویض بر حسب کیلومتر، تقسیم بر دو شود. شرایط خاص ((استفاده در محیط پرگرد و خاک)) فاصله زمانی تعویض تسمه ها (دینام و تایمینگ) را که برای استفاده عادی توصیه شده است، تغییر نمی دهد.</p>	<p>تعویض روغن موتور و تعویض فیلتر روغن تعویض فیلتر هوای داخل اتاق تعویض فیلتر سوخت تعویض مکانیزم های حرکتی (تسمه های دینام، تایمینگ و پولی ها) در بعضی از موتور ها، هنگام انجام این سرویس پولی های دارای ضربه گیر باید تعویض شوند. برای اطلاعات بیشتر، توصیه می کنیم به عاملیت های رنو مراجعه نمایید.</p>

در صورت استفاده از خودرو در شرایط سخت، رنو کاهش فاصله زمانی تعویض سیالات و بعضی قطعات خودرو را با توجه به این شرایط الزامی می داند.

نباید نمایشگر مقدار مسافت باقیمانده تا ((تعویض روغن / سرویس)) بعدی در هنگام انجام سرویس های خاص صفر شود.

فهرست شرایط خاص استفاده و کاهش فواصل زمانی مربوط به آنها (فاصله زمانی محدود می شود به هر کدام از دو حالت که زودتر به وقوع بپیوندد).

- خودرو در بیش از ۵۰٪ زمان ها در حالت دور آهسته کار می کند (مثال: کارکردن مداوم در جا بدون خاموش کردن موتور).
- استفاده از خودرو در حداقل ۵۰٪ مسیرها با سرعت کمتر از ۳۰ کیلومتر در ساعت (استفاده از خودرو بیشتر در محیط های شهری، تاکسی ها، خودروهای آموزش رانندگی، حمل بار و ...).
- استفاده از خودرو در حداقل ۳۰٪ مسیرها در حال بکسل کردن، یدک کشیدن، کاروان و ... به وزن بیشتر از ۵۰۰ کیلوگرم (فقط مربوط به خودرو های خاص).
- استفاده از خودرو در محیط های پر گرد و خاک (محیط کارگاهی، بیش از ۱۰۰۰ کیلومتر در سال رانندگی در پیست اتومبیلرانی ...)

## سرویس و نگهداری خودرو(شرایط خاص)

- استفاده طولانی مدت (بیش از ۳۰۰۰ کیلومتر در سال) از سوخت های غیر منطبق با توصیه های رنو با کیفیت نامناسب - برحسب سوخت استفاده شده، زمان تعویض شمع های جرقه می تواند جلو انداخته شود. برای اطلاعات بیشتر توصیه میکنیم به شبکه خدمات پس از فروش نگین خودرو مراجعه فرمایید.

- استفاده طولانی مدت (بیش از ۵۰۰۰ کیلومتر در سال) در دمای ثابت کمتر از ۱۵- درجه سانتیگراد.

فاصله زمانی	سرویس هایی که باید انجام شود
در شرایط خاص استفاده، فواصل تعویض توصیه شده بر حسب کیلومتر ، تقسیم بر دو شود	تعویض روغن موتور و تعویض فیلتر روغن موتور

- خودروهای چهار چرخ متحرک (4WD) : استفاده طولانی مدت در شرایط محیطی بسیار سخت (مثال: باران شدید.....) در مناطق بسیار مرطوب یا رانندگی مداوم در آب یا گل ولای.

فاصله زمانی	سرویس هایی که باید انجام شود
در شرایط خاص استفاده، فواصل تعویض توصیه شده بر حسب کیلومتر ، تقسیم بر دو شود	تعویض روغن دیفرانسیل عقب TRANSELF UNIVERSAL FE 80W90 روغن



استاندارد و درجه گرانیروی روغن توصیه شده برای خودرو خود را در جدول زیر بیابید.  
در خصوص درجات گرانیروی، پایین ترین درجه حرارت عنوان شده است.

درجه گرانیروی				استاندارد	موتور بنزینی اتمسفریک
T > - 15°C					
T > - 20°C					
T > - 25°C					
T > - 30°C					
0W30 یا 0W40	5W30 یا 5W40	10W40	10W40	RN 0700	یا کلیه مدل های دارای موتور بنزینی اتمسفریک
0W30 یا 0W40	5W30 یا 5W40 یا 5W50	10W30 یا 10W40 یا 15W50	15W40 یا 15W50	ACEA A1/ACEA A2/ACEAA3 /ACEAA5	
0W30 یا 0W40	5W30 یا 5W40 یا 5W50	10W30 یا 10W40 یا 15W50	15W40 یا 15W50	API SL / API SM	

درجه گرانی				استاندارد	موتور بنزینی مجهز به توربو شارژ یا RENAULT SPORT	
T > - 15°C						
T > - 20°C						
T > - 25°C						
T > - 30 c						
0W40	5W40	5W40	5W40	RN 0710	موتور بنزینی مجهز به توربو شارژ یا RENAULT SPORT	
				ACEA A3/B4		
0W40	5W40	5W40	5W40	RN 0710		یا  به غیر از: TCe 100
0W40	5W40	5W40	5W40	ACEA A3/B4		
0W40	5W30	5W30	5W30	ACEA A5/B5		

اطلاعات مصرف سوخت خودرو ها:

نام خودرو	مصرف سوخت شهری	مصرف سوخت جاده ای	مصرف سوخت ترکیبی
تلیسمان	۷,۹	۵,۵	۶,۳
فلوئنس اتوماتیک	۹,۳	۶	۷,۳
فلوئنس دنده ای	۹,۳	۶	۷,۳
داستر دو دیفرانسیل	۱۱,۷	۷,۳	۸,۹
داستر تک دیفرانسیل	۱۱,۷	۷,۳	۸,۹
اسکالا ۲,۰ لیتری	۱۰,۴	۶,۱	۷,۷
اسکالا ۱,۶ لیتری	۸,۹	۵,۲	۶,۶
سفران ۲ لیتری	۱۱	۷	۸,۳
سفران ۲,۵ لیتری	۱۳,۴	۷,۷	۹,۷
سفران ۳,۵ لیتری - لتیتیود	۱۵,۷	۷,۵	۱۰,۵
سیمبل	۶,۹	۵,۱	۵,۸
کولئوس	۱۲,۹	۸	۹,۵
کولئوس جدید	۱۰,۷	۶,۹	۸,۳
ترافیک	۱۲,۷	۸,۳	۹,۹
لاگونا	۱۵,۷	۷,۵	۱۰,۵
اسکالا کوپه	۱۰,۴	۶,۱	۷,۷

لیست شبکه خدمات پس از فروش نگین خودرو

## شبکه خدمات پس از فروش نگین خودرو

ردیف	تلفن	آدرس	نام عاملیت	شهر	استان	تاریخ تاسیس
۱	۰۴۵ ۳۳۶۶۸۰۰۱-۵	کیلومتر ۱ جاده خلخال، پلاک ۱	قیادی	اردبیل	اردبیل	۱۲۰
۲	۰۳۱ ۳۶۵۴۱۴۳۳ ۰۳۱ ۳۶۵۴۱۱۴۴	جاده اصفهان-شیراز، ۵ کیلومتر بعد از شماره گذاری	تیموری	اصفهان	اصفهان	۲۰۹
۳	۰۳۱ ۳۳۲۰۴۱۳۱-۲ ۰۳۱ ۳۷۱۱۱	خیابان امام خمینی، پلاک ۲۱	قناد	اصفهان	اصفهان	۲۱۳
۴	۰۴۱ ۳۶۳۷۲۱۸۴	تبریز، اول جاده تهران، ضلع جنوب غربی میدان بسیج	رحمت دوست	تبریز	آذربایجان شرقی	۱۳
۵	۰۲۱ ۴۴۲۵۹۴۳۶ ۰۲۱ ۴۴۲۵۹۳۲۷	بزرگراه شیخ فضل اله جنوب، بعد از خروجی خیابان چوب تراش لاین کندرو، پلاک ۳۶	اسلامی	تهران	تهران	۴۲
۶	۰۲۱ ۲۲۸۴۰۶۵۰	پاسداران، سه راه ضرابخانه، سروستان هفتم، پلاک ۱۷	تقی زاد	تهران	تهران	۴۲
۷	۰۲۱ ۷۷۲۲۹۰۰۰-۱	میدان رسالت، بزرگراه رسالت، پلاک ۷۵۳	شاه پری	تهران	تهران	۴۱۳
۸	۰۲۱ ۷۵۰۴۳۸۸۸	جاده دماوند، بین سازمان آب و خیابان اتحاد، کوی ظهیری، پلاک ۲۰۸	تعمیرگاه مرکزی	تهران	تهران	۷۰۰
۹	۰۲۱ ۶۶۸۳۸۸۴۲ ۰۲۱ ۶۶۸۳۱۶۶۳	اتوبان نواب، بعد از تونل توحید، خیابان امام خمینی، پلاک ۴۲۱	بهروزی مند	تهران	تهران	۴۱۶
۱۰	۰۲۱ ۶۶۶۸۱۲۵۵ ۰۲۱ ۶۶۶۹۶۳۲۰	خیابان قزوین، خیابان سبحانی، کوچه لشگری، پلاک ۴۰	بهروزی مند	تهران	تهران	۴۱۷
۱۱	۰۲۱ ۲۶۱۵۳۴۵۱ ۰۲۱ ۲۶۱۵۳۴۵۲	خیابان آجودانیه، بلوار محمدی، خیابان البرز، مجتمع خودرو البرز	شکاری-کلاترینان	تهران	تهران	۴۱۴
۱۲	۰۵۱ ۳۳۴۲۰۳۴۷ ۰۵۱ ۳۳۴۴۵۵۰۱-۲	خیابان گازآذارها، کوشش ۳۲	ورزنده	مشهد	خراسان رضوی	۳۰۸
۱۳	۰۵۱ ۴۴۲۴۹۰۹۰	خیابان اسد آبادی، حد فاصل میدان مادر و چهارراه کوشک	افشاری کیا	سبزوار	خراسان رضوی	۳۱۴

## شبکه خدمات پس از فروش نگین خودرو

ردیف	کد عاملین	استان	شهر	نام عاملیت	آدرس	تلفن
۱۴	۲۲۱	سمنان	سمنان	خسروانی	کیلومتر ۱ جاده سمنان - تهران جنب پمپ بنزین	۰۲۳ ۳۳۳۰۰۰۰۱ ۰۲۳ ۳۳۳۳۵۷۸۰
۱۵	۲۲۲	سمنان	شاهرود	ترابی	میدان امام رضا، جاده شاهرود - مشهد	۰۲۳ ۳۳۲۲۱۱۸۵ ۰۲۳ ۳۳۲۲۶۱۰۸
۱۶	۳۰۴	سیستان و بلوچستان	زاهدان	غازی زاده	میدان ۱۵ خرداد	۰۵۴ ۳۳۲۳۰۴۱۵ ۰۵۴ ۳۳۲۱۳۵۳۷
۱۷	۲۳	فارس	شیراز	نیکوان	بلوار سلمان فارسی(بل پیرنیا)، کوی چهارم	۰۷۱ ۳۷۳۱۳۱۹۰ ۰۷۱ ۳۷۳۱۳۲۶۲
۱۸	۱۳	قزوین	قزوین	همتی	قزوین بلوار شهید بهشتی، جنب سازمان هلال احمر استان قزوین	۰۲۸ ۳۳۳۴۸۳۸۸ ۰۲۸ ۳۳۳۴۸۳۴۰
۱۹	۱۱۲	قم	قم	آخوندی	ابتدای جاده قدیم تهران، بعد از پل دستغیب، کوی سوم	۰۲۵ ۳۶۶۴۳۴۴۰-۲
۲۰	۱۰۵	کردستان	سنندج	رعدی	میدان محمدی، ابتدای جاده سنندج-همدان	۰۸۷ ۳۳۳۸۴۰۰۲
۲۱	۳۱۰	کرمان	کرمان	دلیلی	بلوار شهید صدوقی، کوی شهید صدوقی ۳۶	۰۳۴ ۳۲۱۱۷۸۰۰
۲۲	۳۱۱	کرمان	سیرجان	اسفندیارپور	بلوار سید جمال الدین، بلوار شهید زندی نیا، جنب مخابرات شهید بهشتی	۰۳۴ ۴۲۳۳۸۶۱۳
۲	۱۱۶	کرمانشاه	کرمانشاه	صدیقی-صفایی	بلوار شهید بهشتی	۰۸۳ ۳۸۲۱۰۰۵۱ ۰۸۳ ۳۸۲۱۰۰۵۳
۲	۲۱۷	گلستان	گرگان	جلالی	جاده گرگان - گنبد، پلاک ۵	۰۱۷ ۳۲۱۷۸۰۱۰

## شبکه خدمات پس از فروش نگین خودرو

تلفن	آدرس	نام عاملیت	شهر	استان	عاملیت کد	ردیف
۰۱۳ ۳۳۸۴۳۳۱۳-۴	پل جانبازان، خیابان شهدا، بعد از سه راه پاستوریزه	دلشاد	رشت	گیلان	۱۱۷	۲
۰۸۶ ۳۳۱۲۳۷۴۱ ۰۸۶ ۳۳۱۳۸۶۷۱	خیابان تختی، انتهای بلوار گلها	منفردزاده	اراک	مرکزی	۱۰۲	۲
۰۱۱ ۳۳۲۰۰۶۱۶-۱۹	خیابان شیخ طبرسی، نیش سرداران ۱۸	جمالی	بابل	مازندران	۲۰۶	۲
۰۱۱ ۴۲۰۴۵۵۱۵-۶ ۰۱۱ ۴۲۰۴۵۰۰۷	میدان جانبازان، کمربندی میدان جانبازان به امام	گلدایی	قائمشهر	مازندران	۲۰۱	۲
۰۱۱ ۳۳۲۱۹۷۹۶ ۰۱۱ ۳۳۲۱۴۷۷۳	میدان خزر، کمربندی غربی، طبیعت یک، نیش کوی سرو	زارع آکندی	ساری	مازندران	۲۲۴	۲
۳۴۰۱۱ ۰۱۱ ۳۳۷۳۶۹۵۳	ساری، کیلومتر ۷ جاده نکا	لعلی	ساری	مازندران	۲۳	۳
۰۷۶ ۴۴۴۲۱۳۲۰-۲ ۰۷۶ ۴۴۴۲۴۴۸	بلوار ایران، خیابان سرمایه ۳	نگین خودروکیش	کیش	هرمزگان	۳۱۵	۳

با توجه به تغییرات احتمالی در لیست شبکه خدمات پس از فروش لطفا اطلاعات آخرین وضعیت فعالیت شعب و عاملیت های شرکت نگین خودرو را از آدرس ذیل دریافت نمایید.

لیست عاملیت ها → عاملیت ها → [www.renaultpart-co.com](http://www.renaultpart-co.com)

رنوسرویس و خدمات امدادی نڱین خودرو



## رنو سرویس و خدمات امدادی نگین خودرو

این کار به دلایل فنی در محل توقف خودرو امکان پذیر نباشد، خودرو جهت رفع عیب به محل نمایندگی انتقال داده می شود.

شرکت نگین خودرو به منظور رفاه حال مشتریان و با هدف ارائه بهترین خدمات در کمترین زمان ممکن، نسبت به انجام خدمات سرویس در محل مشتری و خدمات امدادی اقدام می نماید.

رنو سرویس (سرویس خودرو در محل)

### مدیریت سرویس و نگهداری، خدمت جدیدی از نگین خودرو

مدیریت سرویس و نگهداری نگین خودرو فراتر از خدمات معمول امداد خودرو بوده و رفتار مشتریان رنو را مینا قرار می دهد. در این سرویس، با توجه به میزان استفاده مشتری از خودروی خود، برنامه زمان بندی بازدید از خودرو طراحی می گردد. در حقیقت به مشتریان این اطمینان داده می شود که شرکت نگین خودرو، مطابق این برنامه بازدید، از وضعیت و کارکرد خودروی آنها مطلع است و اقدامات لازم را در زمان مناسب انجام می دهد. در این روش، مینا بر پیشگیری است تا وقت مشتریان در تعمیرگاهها و نمایندگی ها اتلاف نگردد. بدین ترتیب، بازدیدهای ادواری و برنامه ریزی شده، نیاز به حضور چند باره در تعمیرگاه را از بین می برد، از سویی دیگر، باعث می شود عیوبی که در آستانه بروز هستند، شناسایی و رفع شوند و از صرف هزینه های آتی توسط مشتری پیشگیری می نماید. این سرویس دارای فرآیند استاندارد بازرسی برای بررسی کلیه اجزا خودرو از سپر تا سپر است. در صورت نیاز به رفع عیب، این کار در محل مشتریان انجام می شود، اگر



### خدمات امدادی نگین خودرو

در صورتی که به هر دلیل خودروی شما دچار خرابی شد و قادر به حرکت نباشد تکنسین های رنو به محل توقف خودرو اعزام می شوند تا خودروی شما را راه اندازی نمایند. در غیر این صورت خودرو به اولین تعمیرگاه مجاز رنو جهت تعمیرات انتقال داده خواهد شد.

خدمات امدادی شرکت نگین خودرو به صورت شبانه روزی و در کلیه معابر و محورهای دورن شهری و برون شهری کشور مطابق روال زیر انجام می پذیرد:

مرکز پاسخگویی شبانه روزی رنو سرویس و امداد

۰۲۱۷۵۰۴۳۰۰۰



## رنو سرویس و خدمات امدادی نگین خودرو

### تشریح نحوه خدمات سیار نگین خودرو

ردیف	نوع خدمات	شرح خدمات
۱	اعزام امدادگر متخصص	به صورت شبانه روزی در سراسر کشور
۲	رفع عیب در محل توقف خودرو	در صورت امکان
۳	حمل خودرو در شهر	انتقال با خودرو سوار تا اولین عاملیت نگین خودرو
۴	حمل خودرو در جاده	انتقال با خودرو سوار تا اولین عاملیت نگین خودرو
۵	تعویض لاستیک پنجر با چرخ زاپاس	تعویض لاستیک پنجر با چرخ زاپاس
۶	سوخت رسانی	در صورت توقف خودرو به دلیل اتمام بنزین در سطح شهر و جاده ها، نسبت به اعزام امدادگر جهت تامین سوخت اقدام می گردد.
۷	اتصال باطری به باطری	شارژ باطری خودرو (در صورت سالم بودن باطری و امکان انجام)
۸	تعویض باطری	تعویض باطری
۹	هزینه ایاب و ذهاب	هزینه های ایاب و ذهاب مطابق تعرفه های شرکت از مشتری دریافت می گردد

## لیست متعلقات و تجهیزات همراه خودرو

مالک گرامی متعلقات و تجهیزات زیر به همراه خودرو در زمان تحویل ارائه شده است:

- ۱\_ رادیو پخش
- ۲\_ چرخ زاپاس
- ۳\_ جک
- ۴\_ آچار چرخ
- ۵\_ کف پوش متحرک
- ۶\_ مثلث خطر
- ۷\_ بکسل بند
- ۸\_ فندک
- ۹\_ آنتن سقفی
- ۱۰- ۲ عدد ریموت
- ۱۱- کیسول آتش نشانی
- ۱۲\_دفترچه راهنمای استفاده از خودرو
- ۱۳\_دفترچه راهنمای سیستم صوتی و مسیریاب
- ۱۴\_دفترچه ضوابط گارانتی و خدمات پس از فروش

توجه: در صورت عدم تحویل هر یک از متعلقات و تجهیزات مذکور، با مرکز تماس مشتریان نگین خودرو با شماره ۰۲۱-۷۵۰۴۳۰۰۰ تماس بگیرید.

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

## قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

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

### ماده ۱

اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کاربردده میشود:

- ۱- خودرو: هر نوع وسیله نقلیه موتوری تولید داخل یا خارج برای استفاده در معیار عمومی برای حمل سرنشین و بار تا ظرفیت مجاز.
- 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 می کند.
- ۳- واسطه فروش: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده نسبت به فروش خودرو اقدام میکند.
- 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.
- ۵- مصرف کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد.
- ۶- بهای خودرو: مبلغی است که در قرارداد واگذاری و یا در برگه فروش توسط عرضه کننده قید گردیده است.

### ماده ۲

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

تبصره ۱- دوره تضمین نمی تواند کمتر از یک سال از زمان تحویل خودرو به مصرف کننده یا کارکردی برابر با سی هزار کیلومتر (هر کدام زودتر به پایان برسد) باشد.

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

### ماده ۳

عرضه کننده در طول مدت ضمانت مکلف به رفع هر نوع نقص یا عیب ( ناشی از طراحی ، مونتاژ ، تولید، یا حمل) است که در خودرو وجود داشته یا در نتیجه استفاده معمول از خودرو بروز نموده و با مفاد ضمانتنامه و مشخصات اعلام به مصرف کننده مغایر بوده یا مانع استفاده مطلوب از خودرو یا نافی ایمنی آن باشد یا موجب کاهش ارزش معاملات خودرو شود. هزینه رفع نقص یا عیب خودرو در طول مدت ضمانت و جبران کلیه خسارات وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث، اعم از خسارات مالی و جانی و هزینههای درمان ناشی از نقص یا عیب (که خارج از تعهدات بیمه

## قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

شخص ثالث باشد) هزینه‌های حمل خودرو به تعمیرگاه، تامین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهل و هشت ساعت باشد) برعهده عرضه کننده می باشد.

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

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

### ماده ۴

چنانچه نقص یا عیب قطعات ایمنی خودرو در طول دوره ضمانت پس از

سه بار تعمیر همچنان باقی باشد یا در صورتی که نقص یا عیب قطعاتی که موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد و با یک تعمیر برطرف نشده باشد یا خودرو بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند، 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 هیات حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) این قانون می باشد. تبصره ۲- عرضه کننده حق واگذاری یا استفاده از خودروی مسترد شده را پیش از رفع عیب ندارد، واگذاری خودروی مزبور پس از رفع عیب و نقص قبلی و با اعلام صریح عیوب مزبور در اسناد واگذاری مجاز می باشد.

### ماده ۵

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

تبصره\*- استفاده از قطعات غیر استاندارد یا تایید نشده توسط عرضه



## قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

کننده و نمایندگی های مجاز تعمیر ممنوع می باشد.

### ماده ۶

چنانچه انجام تعهدات عرضه کننده به دلیل حوادث غیر مترقبه (غیر قابل پیش بینی و غیر قابل رفع) ناممکن باشد، این تعهدات به حالت تعلیق در می آید. مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده میشود.

### ماده ۷

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

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

### ماده ۸

هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستمهای جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز عرضه کننده توسط مصرف کننده طی دوران ضمانت ایجاد شود از شمول این قانون خارج

است و هیچ گونه حقی برای مصرفکننده و اشخاص ثالث در برابر عرضه کننده ایجاد نمیکند.

### ماده ۹

عرضه کننده مکلف است تعهدات موضوع این قانون را به صورت کتبی در اوراق ضمانتنامه قید نموده 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 نمایندگی مجاز تعمیر در سطح کشور به ازای تعداد خودروها عرضه شده) ظرف سه ماه از تاریخ تصویب توسط وزارت صنایع و معادن تهیه شده و به تصویب هیات وزیران میرسد.

### ماده ۱۱

وزارت صنایع و معادن مکلف به نظارت بر اجراء این قانون در راستای حفظ حقوق مصرف کنندگان و اعلام گزارش ادواری شش ماهه به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی است.

آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

## آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو  
(ابلاغیه شماره ۷۴۱۵/ت/۵۱۶۸۱ مورخ ۱۳۹۵/۱/۲۸ هیات  
وزیران)

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

**ماده ۲:** در این آیین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

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

**ب-** وزارت: وزارت صنعت، معدن و تجارت.

**پ-** عرضه کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، مبادرت به فروش خودروهای نوساخت 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 عرضه کننده صرفاً یا توأماً عهده دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو و از طریق نمایندگی‌های مجاز می‌باشند. واسطه مذکور می‌تواند به عنوان بخشی از مجموعه عرضه کننده یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت عرضه کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

**ج-** نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت نامه عرضه کننده عهده دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.

**چ-** شیوه آرایه خدمات پس از فروش خودرو: براساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) درخصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها 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 عرضه کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی‌های آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها توسط وزارت تهیه و ابلاغ میشود.

## آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

بار.

س- کتابچه راهنمای مصرف کننده: کتابچه ای است حداقل به زبان فارسی، که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه کننده به مصرف کننده تسلیم شود. این کتابچه باید حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو، عناوین متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش، متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره ای، نام و نشانی نمایندگی های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین نامه و دستورالعمل های 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 براساس نظر کارشناسی رسمی دادگستری در رشته مربوط تعیین می شود.

ض- شرکت بازرسی: شخصیت حقوقی دارای صلاحیت از طرف سازمان ملی استاندارد ایران که توسط وزارت برای انجام ارزیابی عملکرد عرضه کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی های مجاز و ارائه گزارش های ادواری یا موردی به وزارت و عرضه کننده انتخاب میشود.

خ- خدمات دوره تضمین: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات یا تعویض خودرو که در یک دوره زمانی یا طی مسافت مشخص مطابق مواد (۱۲) و (۱۳) این آیین نامه و انجام آن به صورت رایگان به عهده عرضه کننده می باشد.

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

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

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

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

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

## آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

قبیل نشان تجاری، نوع تیپ، رنگ، تجهیزات درخواستی، قیمت خودرو، سود مشارکت، زمان تحویل و سایر موارد مرتبط اقدام نماید. تبصره: عرضه کننده موظف است حداقل دو روز کاری قبل از اجرای فرایند فروش شرایط موصوف را اطلاع رسانی عمومی نماید.

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

ط- نرخ خدمات و قطعات: نظر به صنفی بودن فعالیت نمایندگی های مجاز، واسطه خدمات پس از فروش و خدمات سیار، اجرت یا دستمزد خدمات و همچنین نرخ قطعات و مواد مصرفی مطابق ماده (۵۱) اصلاحی قانون نظام صنفی کشور- مصوب ۱۳۹۲ با محوریت کمیسیون نظارت تعیین و در ازای ارائه خدمات و ابلاغ صورتحساب رسمی به مصرف کننده، از وی دریافت می شود.

ق- قطعه و ماده مصرفی: قطعات و موادی مانند روغن ها (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، 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 عرضه کننده الزامی است.

تبصره: استانداردهای فنی شرکت های عرضه کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق، جزو استانداردهای ابلاغی محسوب خواهد شد.

**ماده ۳-** عرضه کننده موظف است در سامانه اطلاع رسانی خود، نسبت به فروش اینترنتی محصولات با قید مشخصات خودرو شرایط فروش از

## آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

سفرارشی تعداد محدود	مشارکت در تولید	پیش فروش		تحویل فوری	قیمت
		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	
داخلی سه ماه وارداتی چهار ماه	سه سال	دوازده ماه	نه ماه	سی روز	حداکثر تاریخ تحویل
-	حداقل سود سپرده سه ساله نظام پزشکی	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 تأخیر بیش از دو ماه در تحویل خودرو موضوع قرارداد، مشتری خواهد شد. این موضوع شامل خودروی وارداتی نمی شود.	در صورت عدم امکان تحویل خودرو موضوع قرارداد، خودروی جایگزین 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 بانک ها، 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.

## آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

مشارکت وجوه دریافتی را از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل مندرج در قرارداد پرداخت نماید.

**تبصره ۱-** عرضه کننده موظف است در صورت تأخیر در تحویل خودرو، از تاریخ تحویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مصرف کننده مبلغ خسارت تأخیر در تحویل را نسبت به وجوه پرداختی محاسبه و پرداخت نماید.

**تبصره ۲-** در صورتی که مصرف کننده پس از ابلاغ دعوت نامه کتبی عرضه کننده، ظرف پانزده روز کاری نسبت به تصفیه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه کننده می تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف کننده را به موعد دیگری که نحوه تعیین آن در قرارداد مشخص شده، موکول نماید.

**تبصره ۳-** در صورت اعلام انصراف مصرف کننده یک ماه پس از عقد قرارداد، سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده (۴) این آیین نامه محاسبه و پرداخت می شود. عرضه کننده موظف است سود انصراف و مبلغ پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف کننده پرداخت نماید. انصراف مصرف کننده قبل از یک ماه از زمان عقد قرارداد مشمول انصراف نمی شود.

**تبصره ۴-** در صورتی که زمان بازپرداخت وجوه پرداختی مصرف کننده بیش از بیست روز شود، سود انصراف متعلقه از تاریخ تأخیر تا تاریخ

**تبصره ۱-** حداکثر مبلغ قابل دریافت در قراردادهای پیش فروش معادل پنجاه درصد قیمت فروش نقدی محصول مورد نظر در هنگام عقد قرارداد می باشد.

**تبصره ۲-** سود انصراف و خسارت تأخیر مندرج در بخش ضوابط فروش به صورت روزشمار محاسبه می شود.

**ماده ۵-** عرضه کننده موظف است قبل از اقدام به پیش فروش خودرو، مجوز مربوط شامل تعداد خودروی قابل عرضه را از وزارت اخذ نماید.

**ماده ۶-** عرضه کننده موظف است نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف کننده اقدام نماید. در قرارداد فروش قید مشخصات خودرو مورد نظر از قبیل نشان تجاری، نوع تیپ، رنگ و شرایط موضوع قرارداد مانند قیمت فروش، نرخ سود مشارکت، تاریخ تحویل خودرو با تعیین ماه و هفته تحویل، خسارت تأخیر در تحویل، فهرست متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش، متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف کننده، الزامی است.

**تبصره ۵-** 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 می شود.

**ماده ۷-** عرضه کننده موظف است در قرارداد پیش فروش، سود

## آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

بازپرداخت وجوه مذکور نیز باید محاسبه و پرداخت گردد.

**ماده ۸-** عرضه کننده موظف است هرگونه تغییر در شرایط عرضه را نسبت به شرایط مندرج در قرارداد به استثنای الزامات قانونی، رضایت کتبی مصرف کننده در الحاقیه قرارداد، منعقد، قبل از ارسال دعوت نامه تکمیل وجه، قید و به تأیید و امضای طرفین برساند.

تبصره: در صورت بروز مشکل در فرآیند رعایت استانداردهای مصوب و تأخیر در تحویل خودرو، مسئولیت جبران خسارات وارده و کسب رضایت مصرف کننده برعهده عرضه کننده است.

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

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

**تبصره ۲-** در صورتی که مصرف کننده در دوره تضمین به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل عیوب خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوره مذکور برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه

کننده یا واسطه فروش با نمایندگی مجاز موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد.

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

**ماده ۱۰-** عرضه کننده موظف است سند فروش، صورتحساب فروش همراه با درج تفکیکی اقلام تشکیل دهنده، بهای خودرو شامل بهای خالص خودرو، شماره گذاری، بیمه، عوارض، مالیات و سایر موارد مربوط، برگه های ضمانت، کتابچه راهنمای مصرف کننده حداقل به زبان فارسی و تجهیزات اضافی را در زمان تحویل خودرو به مصرف کننده ارائه نماید.

**ماده ۱۱-** عرضه کننده موظف است نسبت به تهیه نظامات و دستورالعمل های زیر و نظارت بر حسن اجرای آن، در چارچوب دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید:

الف- فرآیند فروش.

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

پ- بازرسی قبل از تحویل خودرو.



## آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهل هزار (۴۰۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون وکشنده از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰,۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا رسد و برای انواع موتور سیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل یک سال می باشد.

**تبصره ۱-** عرضه کننده می تواند براساس 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 موتور سیکلت حداقل سه ماه می باشد.

**تبصره ۳-** عرضه کننده موظف است قطعات، مواد مصرفی، استهلاکی ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در هریک از مجموعه های خودرو را مشمول خدمات دوره تضمین نماید.

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

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 ارایه، برنامه ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به نمایندگی مجاز.

چ- راهنمایی تعمیراتی بخش های مختلف خودرو.

ح- نظام تامین و توزیع به موقع کلیه قطعات مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز آنها.

خ- نظام تشویق، تنبیه و اعطا و لغو نمایندگیهای مجاز خود.

د- ارتقای کمی و کیفی شبکه 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- سازوکار ردیابی قطعات به ویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی خودرو.

ژ- نظام رسیدگی به شکایات و تعیین تکلیف موضوع با رعایت ضوابط قانونی ظرف بیست روز.

س- نظام ارایه خدمات سیار و طرح های امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود.

**ماده ۱۲-** دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری، ون، وانت

## آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

نمی گردد.

**ماده ۱۳-** کلیه قطعات و مجموعه های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی، مشمول خدمات دوره تضمین می باشند.

**تبصره ۱-** فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلایندهگی هوا شامل کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن و عمر کارکرد آنها کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو می باشد، توسط وزارت تعیین و ابلاغ خواهد شد.

**تبصره ۲-** عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفاً مشمول دوره تضمین نبوده و براساس استانداردهای ابلاغی شامل دوران تعهد نیز می باشد.

**ماده ۱۴-** عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره ای مطابق با شرایط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف کننده خودرو در شبکه نمایندگی های مجاز شرکت عرضه کننده خودرو، باعث خروج مجموعه های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر، از شرایط تضمین می گردد.

**ماده ۱۵-** مدت زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تأمین قطعات، ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو، توسط عرضه کننده می باشد.

**ماده ۱۶-** عرضه کننده موظف است نسبت به راه اندازی سامانه ای

مبتنی بر فناوری اطلاعات به منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف کننده به نمایندگی های مجاز در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید. در صورتی که مصرف کننده تأکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد عرضه کننده باید در اولین زمان ممکن، نسبت به اجرای این درخواست اقدام نماید.

**ماده ۱۷-** عرضه کننده موظف است چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد و بیش از دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات تأیید شده به طول انجامد، به تأمین خودرو مشابه جایگزین در طول مدت تعمیرات و در صورت عدم امکان پرداخت خسارت حق توقف خودرو به شرح مفاد این آیین نامه اقدام نماید.

**تبصره ۱-** مدت زمان توقف خودرو، برای پرداخت خسارت در دوره تضمین و دوره تعهد به ترتیب بعد از دو و هفت روز کاری و یا زمان استاندارد تعمیرات تأیید شده برای کلیه روزه های توقف خودرو در نمایندگی اعم از تعطیل و غیرتعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی سازنده و واردکننده و نیز واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز آن آغاز و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم آمادگی تحویل خودرو به مصرف کننده را اعلام نماید، پایان می یابد، در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا

## آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

تعهد خودروی مربوط اضافه می شود.

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

**تبصره ۳-** در صورتی که عیوب موجود در هر یک از مجموعه های خودرو که به تشخیص مرجع رسیدگی کننده موضوع ماده ( ۳ ) قانون موجب بروز حادثه یا تصادف و یا آلاینده گی بیش از حد مجاز هوا گردد، خدمات مربوط مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه کننده خودرو می باشد.

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

الف- خودروی سواری: از زمان تحویل خودرو به نمایندگی مجاز به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰/۰۰۱۵) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

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

توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

پ- خودروی سنگین (مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون کشنده): به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

ت- موتور سیکلت: به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای موتور سیکلت به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

**تبصره ۱-** در صورت عدم توافق طرفین نسبت به مبلغ خسارت توقف خودرو مراتب با کسب نظر کارشناس رسمی دادگستری انجام می پذیرد.

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

**تبصره ۳-** در صورتی که توقف خودروی سنگین بیش از یک ماه به طول انجامد، با موافقت کتبی مصرف کننده برای هر روز توقف خودرو مازاد بر یک ماه، عرضه کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم (۰/۰۰۰۲) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می باشد.

## آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحت گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه کننده آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز خود ابلاغ نماید. براساس این ضوابط نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش صورت حساب مصرف کننده را به ایشان تسلیم می نماید.

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

**ماده ۲۳-** عرضه کننده موظف است نمایندگی های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورتحساب به مصرف کننده خدمات ارائه شده خود را به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد و قطعات را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد ضمانت نمایند. **ماده ۲۴-** نمایندگی مجاز موظف است چنانچه تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش خودرو عیب دیگری دارد قبل از تعمیر یا تعویض قطعه، با مصرف کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف کننده مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبی مستندسازی شود.

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

**ماده ۱۹-** عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش ساز و کار پرداخت هزینه خسارات وارده به مصرف کننده شامل موارد اشاره شده در قانون و این آیین نامه را راه اندازی و اجرا نماید. عملکرد این نظام باید به گونه ای باشد که مصرف کننده را از میزان و چگونگی دریافت هزینه ها و خسارت خودروی خود مطلع نماید **ماده ۲۰-** عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق شبکه نمایندگی مجاز خود تحت هر شرایطی به پذیرش کلیه خودروهایی که به دلیل وجود عیب قطعات ایمنی قادر به تردد نیستند، اقدام نماید.

تبصره- عرضه کننده موظف است در دوره تضمین هزینه های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیرقابل تعمیر به نزدیک ترین نمایندگی مجاز را به استثنای موارد تصادفی که ناشی از عیوب سایر قطعات و مجموعه های خودرو نباشد، تقبل نماید.

**ماده ۲۱-** عرضه کننده در دوره تعهد موظف است از طریق واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی های مجاز نسبت به پذیرش تمام خودروهای تحت مسئولیت خود و همچنین سایر خودروهای مشابه وارداتی توسط اشخاص حقیقی و حقوقی فاقد نمایندگی رسمی، مطابق با دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید.

**ماده ۲۲-** عرضه کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده (۲) این آیین

## آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

**ماده ۲۹-** مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول بر عهده عرضه کننده می باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده، رأساً از طریق سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار میگیرد. چنانچه رضایت مصرف کننده تأمین نشود، می تواند به هیئت حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون مراجعه کند. هیئت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند. منطاً رأی، نظر اکثریت اعضای هیئت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

**تبصره ۱-** دبیرخانه هیئت حل اختلاف موضوع این ماده و محل تشکیل جلسات آن در محل سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ها می باشد.

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

**تبصره ۳-** ثبت اعتراض و رسیدگی به آن در هیئت حل اختلاف رایگان است. اما حق الزحمه کارشناسی رسمی که در هیئت حاضر و اظهار نظر می کند باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیئت، توسط شاکی پرداخت

**ماده ۲۵-** چنانچه به تشخیص مراجع مذکور در ماده (۳) قانون به علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل انگاری و یا استفاده از قطعات غیراستاندارد توسط عرضه کننده واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز، خسارتی متوجه مصرف کننده گردد عرضه کننده موظف به جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده می باشد.

**ماده ۲۶-** تعداد نمایندگی های مجاز واحدهای خدمات سیار، براساس دستورالعمل ابلاغی وزارت تعیین خواهد شد.

**ماده ۲۷-** عرضه کننده موظف است در شبکه نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پس از فروش خود صرفاً از ظرفیت واحدهای دارای سطح کیفی قابل قبول، مطابق با ضوابط استاندارد ملی شیوه ارائه خدمات پس از فروش (استاندارد شماره ۱۹۱۱۷) و دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش استفاده نماید.

**ماده ۲۸-** عرضه کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه ای برای واسطه ها و نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پس از فروش شامل محاسبه مدت خودرو، فهرست قطعات و مواد مصرفی و اجرت تعمیرات برای هر خودرو و نیز صورتحساب هر مصرف کننده اقدام نماید. تبصره- شرکت عرضه کننده موظف است امکان دسترسی شرکت بازرسی به اطلاعات این شبکه را فراهم نماید

## آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

نام مشتری، شماره تماس، نوع خودرو، تاریخ پذیرش و نام نمایندگی مراجعه شده را به صورت دسترسی بر خط جهت ارزیابی عملکرد آن به شرکت بازرسی معرفی نماید.

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

**ماده ۳۲-** تصمیم نامه شماره ۴۳۶۷۸/۴۴۱۳۳ مورخ ۱۳۸۹/۲/۲۹ لغو می شود.

شود. در غیر این صورت، هیئت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می نماید)

**تبصره ۴-** کلیه نهادها و سازمان هایی که مصرف کنندگان جهت طرح شکایت به آنها مراجعه می نمایند موظفند شکایت مصرف کننده را به وزارت ارسال نمایند.

**تبصره ۵-** سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین نامه مکلف است دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان خودرو را به سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان ها اعلام نماید.

**ماده ۳۰-** عرضه کننده موظف است سازوکار نظارت مستمر بر نمایندگی های مجاز را براساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی ذی ربط آن ایجاد نماید.

**تبصره ۱-** نظارت و ارزیابی ادواری عرضه کننده خودرو واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آنها و ارائه گزارش های ارزیابی به وزارت عرضه کننده به عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می باشد.

**تبصره ۲-** عرضه کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی های مجاز فعال و تعلیق شده خود را به همراه سایر مشخصات و همچنین مشخصات مشتریان مراجعه کننده به شبکه خدمات پس از فروش شامل

### بازدید سطح و اضافه کردن روغن

\*رنو به شما توصیه می کند به طور مرتب میزان روغن موتور خودرو را بازدید نمایید، به خصوص در دوره آب بندی یا قبل از یک سفر طولانی.  
\*برای این منظور خودرو شما مجهز به ابزار اندازه گیری است (اطلاعات نمایش داده شده در صفحه نشانگر ها و یا گیج روغن موتور).  
\*اضافه کردن روغن زمانی که میزان روغن به علامت حد اقل (MINI) گیج روغن رسیده باشد، یا (برحسب سطح خودرو) با توجه به اطلاعات نمایش داده شده بر روی نمایشگر صفحه نشانگر ها ضروری است.

### توصیه هایی برای بازدید سطح روغن :

بازدید سطح روغن باید در شرایطی انجام شود که :  
-خودرو در حالت افقی قرار داشته باشد.

-موتور خاموش و سرد باشد.

-میله گیج تا انتها در جای خود قرار گرفته باشد یا درپوش گیج کاملا محکم شده باشد.

-رنو استفاده از هیچ گونه مکمل روغن موتور را مجاز نمی داند.  
توصیه هایی برای اضافه کردن روغن:

-کیفیت روغن نقشی اساسی در سلامت موتور خودرو شما دارد. توصیه های کارخانه سازنده را که در این دفترچه سرویس و نگهداری ارائه شده است، با دقت دنبال کنید.

-هنگام اضافه کردن روغن ضروری است اندازه گیری مجدد روغن، حدود ده دقیقه پس از انجام این عمل صورت گیرد. میزان روغن هیچ گاه نباید از علامت حداکثر (MAXI) گیج روغن بگذرد ( خطر سوختن موتور)

-لطفا بعد از بررسی یا افزایش سطح روغن، گیج را تا انتها فشار دهید و درپوش گیج کاملا بپیچانید و محکم کنید.



شماره سریال :

مشخصات خودرو

تاریخ تحویل / /	شماره شاسی	مدل خودرو
--------------------	------------	-----------



# نگین خودرو

نماینده رسمی رنو فرانسه

آخرین نسخه این دفترچه را از سایت شرکت نگین خودرو به نشانی:  
[www.renaultpart-co.com](http://www.renaultpart-co.com) دریافت نمایید.

☎ ۰۲۱ ۷۵۰۴۳۰۰۰