

به نام خدا

از اعتماد شما به شرکت ماموت خودرو
(نماینده رسمی شرکت فولکس واگن)
سپاسگزاریم. مفتخریم تمامی تلاش و
کوشش خود را در جهت جلب رضایت
مشتریان با استفاده از مهارت و دانش
فنی خود به کار گیریم. کلیه نمایندگی‌های
مجاز ماموت خودرو آماده ارائه هر گونه
مشاوره و خدمات به شما می‌باشند.

فهرست

۱

تعریف گارانتی

۳

مدت و محدوده
اعتبار گارانتی

۶

موارد خارج از پوشش
گارانتی

۱۰

شرایط ابطال گارانتی

۱۱

قانون حمایت از حقوق
مصرف‌کنندگان خودرو

۱۷

آیین‌نامه اجرایی
قانون حمایت از
حقوق مصرف‌کنندگان
خودرو

۴۰

جدول سرویس‌های
ادواری

۴۱

مصرف سوخت خودروها



تعریف گارانتی

گارانتی، تعهد و تقبل شرکت فولکس واگن مبنی بر پوشش‌دهی ایرادهای ناشی از طراحی و ساخت خودرو برای يك دوره معین است که در صورت بروز هرگونه مشکل در این دوره کلیه ایرادات ناشی از تولید در چارچوب قوانین گارانتی شرکت فولکس واگن توسط شرکت ماموت خودرو برطرف خواهد شد. ارائه خدمات گارانتی به مشتریان شرکت ماموت خودرو توسط نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش سراسر کشور تحت نظارت حوزه خدمات پس از فروش شرکت ماموت خودرو ارائه می‌شود.



مدت و محدوده اعتبار گارانتی:

گارانتی خودرو

کلیه اجزا و قسمت‌های خودرو به غیر از موارد مشخص شده در ذیل چنانچه در شرایط عادی مورد بهره‌برداری قرار گیرند به مدت ۶۰ ماه یا ۱۵۰/۰۰۰ کیلومتر از زمان تحویل به اولین مالک، تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد.

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

۱. آسیب‌های رنگ و خوردگی ناشی از ایرادات کیفی رنگ و یا نحوه تولید به مدت ۳ سال بدون محدودیت کیلومتر از زمان تحویل به مشتری تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد.



۲. شرکت فولکس واگن لاستیکهای اصلی که در زمان تحویل بر روی خودرو موجود می‌باشند را گارانتی می‌نماید. مدت گارانتی ۶۰ ماه یا ۱۵۰/۰۰۰ هزار کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) از زمان تحویل به مشتری است.

۳. کاتالیست، کرین کنیستر و حسگر دوم اکسیژن به مدت ۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر از زمان تحویل به مشتری (هرکدام زودتر فرا برسد) تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد.

۴. باتری برای مرتبه اول تحت پوشش گارانتی شرکت فولکس واگن و برای دفعات بعدی به عهده‌ی شرکت تامین‌کننده باتری قرار می‌گیرد. مدت گارانتی نصف دوره ضمانت از زمان تحویل به مشتری است.

۵. صفحه کلاچ به مدت نصف دوره ضمانت از زمان تحویل به مشتری، تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد.

۶. تسمه‌ها، شمع موتور، تیغه برف پاک‌کن، لامپ‌ها و لنت ترمز ۱۰ هزار کیلومتر از زمان تحویل به مشتری، تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد.

۷. سیستم پخش صوت خودرو به مدت ۶۰ ماه یا ۱۵۰/۰۰۰ هزار کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) از زمان تحویل به مشتری، تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد.



گارانتی قطعات و خدمات:

قطعات و لوازم جانبی اصلی شرکت فولکس واگن که توسط شرکت ماموت خودرو تامین و به وسیله نمایندگی‌های مجاز این شرکت نصب شده باشد، از زمان تعویض به مدت شش ماه یا ۱۰ هزار کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد. همچنین خدمات ارائه شده به مشتری به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر هرکدام زودتر فرا برسد، تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد.

موارد خارج از پوشش گارانتی



۱. سرویس‌های عمومی: شامل نظافت و پولیش خودرو، تنظیمات، بازدید لاستیک، بالانس چرخ‌ها، میزان فرمان، آپارکشی، تست با دستگاه عیب‌یاب (مگر در مواردی که جزیی از تعمیرات تحت پوشش گارانتی باشد).

۲. مواد و قطعاتی که به‌طور معمول مصرفی بوده، در معرض استهلاک قرار دارند و یا در سرویس‌های ادواری مورد نیاز خواهند بود: شامل بنزین، افزودن یا تعویض انواع سیالات (مانند مایع شیشه‌شوی، مایع خنک‌کننده موتور و گاز کولر)، روغن‌ها و روانکارها (مانند روغن موتور، ترمز، فرمان هیدرولیک، گیربکس، دیفرانسیل و کلاچ) کلیه فیلترها، شمع، لنت ترمز، تسمه‌ها، صفحه

و دیسک کلاچ (در گیربکس‌های دستی) و دیگر قطعات مصرفی (مگر در مواردی که جزیی از تعمیرات تحت پوشش گارانتی باشد).

۳. هرگونه آسیب، ایجاد نقص، خرابی و ضایعات که در اثر استفاده از قطعاتی غیر از قطعات اصلی شرکت فولکس‌واگن یا روغن‌ها و مواد مصرفی (سیالات و روانکارها) به



غیر از موارد مشخص شده در کتابچه راهنما، ایجاد شود.

۴. آسیب و ایجاد نقص در خودرو یا قطعات آن ناشی از:

- استفاده غلط یا بیش از حد و اعمال بار اضافی مغایر با دستورالعمل‌های نگهداری خودرو.

- استفاده نامناسب یا کمبود سوخت، سیالات و روانکارها.

- نصب هرگونه وسیله و تجهیزات جانبی که توسط شرکت ماموت خودرو تامین نشده یا به وسیله‌ی نمایندگی‌های مجاز این شرکت نصب نگردد.

- هرگونه تغییر، تعویض و یا تعمیرات نادرست.

۵. حوادث طبیعی و غیرطبیعی مانند عناصر جاده (شن، سنگریزه، نخاله‌های موجود در جاده)، فضولات پرندگان، سقوط اشیا، باران اسیدی، تگرگ، سیل، طوفان، نمک، سرقت، زلزله، تصادف و دیگر سوانح که باعث آسیب دیدگی رنگ، بدنه، نقص شیشه، و سایر آسیب‌های احتمالی می‌شود.

۶. خرابی یا زنگ زدگی قطعات آبکاری شده، تغییر رنگ، تغییر شکل، خوردگی، ترک خوردگی، پاره شدگی یا پوسیدگی



قطعات لاستیکی، لوازم داخلی و تودوزی تحت شرایط عادی یا در اثر نور.
۷. خسارت غیرمستقیم یا اتفاقی مانند هزینه‌های سوخت، تلفن، سفر، بارگیری نامناسب،
ضررهای شخصی یا تجاری و ضررهایی که در نتیجه استفاده از خودرو پیش می‌آید.



شرایط ابطال گارانتی

- عدم انجام هر یک از سرویس‌های دوره‌ای در زمان یا کیلومتر مقرر در نمایندگی‌های مجاز ماموت خودرو و مطابق آیتم‌های سرویس دوره‌ای.
 - تغییر یا اشکال در تشخیص میزان کارکرد خودرو ناشی از دستکاری در کیلومترشمار و یا نصب قطعات اضافی بر روی خودرو.
 - آتش‌سوزی، تصادف شدید و واژگون شدن خودرو.
 - استفاده از خودرو در مسابقات رالی، سرعت و ...
- توجه ۱: تشخیص تعمیر/تعویض کلیه قطعات (اعم از مصرفی یا غیرمصرفی) یا شمولیت گارانتی صرفاً در اختیار شرکت ماموت خودرو است.
- توجه ۲: دوره تعهد یا تامین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ده سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو و بر اساس سال تولید خودرو به مصرف کننده خواهد بود.

قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو

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

ماده ۱ - اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کاربرده می‌شود:

۱. خودرو: هر نوع وسیله نقلیه موتوری تولید داخل یا خارج برای استفاده در معابر عمومی برای حمل سرنشین و بار تا ظرفیت مجاز.
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.
۳. واسطه فروش: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده نسبت به فروش خودرو اقدام می‌کند.
۴. نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده عهده‌دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.
۵. مصرف‌کننده: 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 عرضه‌کننده قید شده است.



ماده ۲ - عرضه‌کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت خودرو و مطابقت آن با ضمانت ارائه شده به مصرف‌کننده می‌باشد.

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

تبصره ۲ - دوره تعهد یا دوره تامین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ۱۰ 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 یا حمل) است که در خودرو وجود داشته یا در نتیجه استفاده معمول از خودرو بروز نموده و با مفاد ضمانتنامه و مشخصات اعلام به مصرف‌کننده مغایر بوده یا مانع استفاده مطلوب از خودرو یا نافی ایمنی آن باشد یا موجب کاهش ارزش معاملاتی خودرو شود. هزینه رفع نقص یا عیب خودرو در طول مدت ضمانت و جبران کلیه خسارات وارده به مصرف‌کننده و اشخاص ثالث، اعم

از خسارات مالی و جانی و هزینه‌های درمان ناشی از نقص یا عیب (که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد) هزینه‌های حمل خودرو به تعمیرگاه، تامین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از ۴۸ ساعت باشد) برعهده عرضه‌کننده می‌باشد.

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

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

ماده ۴ - چنانچه نقص یا عیب قطعات ایمنی خودرو در طول دوره ضمانت پس از سه بار تعمیر همچنان باقی باشد یا در صورتی که نقص یا عیب قطعاتی که موجب احتمال

صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد و با يك 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 هیات حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳۳) این قانون می‌باشد.

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

ماده ۵ - عرضه‌کننده، واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر 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 تایید نشده توسط عرضه‌کننده و نمایندگی‌های مجاز تعمیر ممنوع می‌باشد.

ماده ۶ - چنانچه انجام تعهدات عرضه‌کننده به دلیل حوادث غیر مترقبه (غیر قابل

پیش‌بینی و غیر قابل رفع) ناممکن باشد، این تعهدات به حالت تعلیق درمی‌آید. مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می‌شود.

ماده ۷ - هر نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم بین عرضه‌کننده، واسطه فروش یا مصرف‌کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه‌کننده بر طبق این قانون و یا ضمانتنامه صادر بر عهده دارد، ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف‌کننده باطل و بلااثر می‌باشد.

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

ماده ۸ - هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مصرف‌کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم‌های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز عرضه‌کننده توسط مصرف‌کننده طی دوران ضمانت ایجاد شود از شمول این قانون خارج است و هیچ‌گونه حقی برای مصرف‌کننده و اشخاص ثالث در برابر عرضه‌کننده ایجاد نمی‌کند.

ماده ۹ - عرضه‌کننده مکلف است تعهدات موضوع این قانون را به صورت کتبی در اوراق ضمانتنامه قید نموده و در زمان تحویل خودرو، به نحو مقتضی موضوع این قانون را به طور صریح و روشن به مصرف‌کننده اعلام نماید.

ماده ۱۰ - آئین‌نامه اجرائی این قانون (به‌ویژه در مورد ملاک‌های ایجاد نمایندگی مجاز تعمیر در سطح کشور به ازاء تعداد خودروها عرضه شده) ظرف سه ماه از تاریخ تصویب توسط وزارت صنایع و معادن تهیه شده و به تصویب هیات وزیران می‌رسد.

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



آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو

شماره ۷۴۱۵ / ت ۵۱۶۸۱ ه

۱۳۹۵/۱/۲۸

وزارت صنعت، معدن و تجارت سازمان ملی استاندارد ایران

هیات وزیران در جلسه ۱۳۹۵/۱/۲۲ به پیشنهاد شماره ۶۰/۲۵۵۳۸۵ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۹ وزارت صنعت، معدن و تجارت و به استناد ماده (۱۰) قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو

_ مصوب ۱۳۸۶ - آیین‌نامه اجرایی قانون مذکور را به شرح زیر تصویب کرد:

ماده ۱ - ضوابط مندرج در این آیین نامه شامل تمام عرضه‌کنندگان، 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 موتورسیکلت 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 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.

ث - خدمات پس از فروش: کلیه خدمات پس از فروش یک محصول از قبیل ضمانت و تعهد شامل پشتیبانی خدمات، تعمیرات و تامین قطعات استاندارد که موجب تضمین کارکرد مطلوب محصول می‌باشد.

ث - واسطه خدمات فروش و پس از فروش: اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده، صرفاً یا توأماً عهده دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق نمایندگی‌های مجاز می‌باشند. واسطه مذکور می‌تواند به عنوان بخشی از مجموعه عرضه کننده یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت عرضه کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

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

چ - شیوه‌ارایه 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.

خ - خدمات دوره تضمین: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات یا تعویض خودرو که در یک دوره زمانی یا طی مسافت مشخص مطابق مواد (۱۲) و (۱۳) این آیین‌نامه و انجام آن به صورت رایگان به عهده 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 آیین‌نامه و در قبال دریافت اجرت "برابر با نرخ مصوب موضوع بند (ط) ماده (۲) این آیین‌نامه" 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 کارخانه‌ای، ملی، بین المللی یا سایر استانداردها و دستورالعمل‌های تخصصی رسمی باشد.

ز - ضمانت نامه: سندی است به زبان فارسی و در برگیرنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد خدمات عرضه کننده و استفاده مطلوب از خودرو که توسط عرضه کننده به همراه خودرو، تحویل مصرف کننده می‌شود.

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

س - کتابچه راهنمای مصرف کننده: کتابچه‌ای است حداقل به زبان فارسی، که باید در زمان

تحويل خودرو از طرف عرضه کننده به مصرف کننده تسليم شود. اين كتابچه بايد حاوی مواردی از قبيل نحوه استفاده مطلوب از خودرو، عناوين متعلقات الزامی همراه خودرو از قبيل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهيزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوين بازديدهای دوره‌ای، نام و نشانی نمایندگی‌های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی آن باشد.

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

ص - قیمت کارشناسی: قیمتی که بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری در رشته مرتبط تعیین می‌شود.

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

ط - نرخ خدمات و قطعات: نظر به صنفی بودن فعالیت نمایندگی‌های مجاز، واسطه خدمات پس از فروش و خدمات سیار، اجرت یا دستمزد خدمات و همچنین نرخ قطعات و مواد مصرفی مطابق ماده (۵۱) اصلاحی قانون نظام صنفی کشور - مصوب ۱۳۹۲ - با محوریت

کمیسیون نظارت تعیین و در ازای ارائه خدمات و ابلاغ صورتحساب رسمی به مصرف کننده، از وی دریافت می‌شود.

ظ - خودروی نو: خودرویی که به هنگام تحویل به مصرف کننده بیش از (۹۹) کیلومتر طی مسافت نکرده باشد.

ع - عیب: زیاده، نقیصه و یا تغییر حالتی که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا، خدمت یا عدم امکان استفاده متعارف از آن می‌شود.

غ - قطعه ایمنی خودرو: قطعاتی که عیب آنها موجب احتمال صدمه جسم، جان و مال اشخاص گردد.

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

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

تبصره - وزارت موظف است 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 گیرکس)، 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 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 اطلاع رسانی 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 روزکاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را اطلاع رسانی عمومی نماید.

ضوابط و روش‌های مختلف فروش

سفارشی تعداد محدود	مشارکت در تولید	پیش فروش		تحويل فوری	
		عادی	قطعی		
قیمت توافقی زمان عقد قرارداد	قیمت زمان تحويل مندرج در قرارداد	قیمت زمان تحويل 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 تحويل
-	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 سودسپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سودسپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سودسپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سودسپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سودسپرده 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 تحويل
در صورت تأخیر بیش از دو ماه در تحويل خودرو موضوع قرارداد، مشتری حق انصراف خواهد داشت.	در صورت عدم امکان تحويل خودرو موضوع قرارداد، خودروهای جایگزین از میان خودروهای تولیدی به انتخاب مشتری و شرایط مفاد قرارداد تحويل داده خواهد شد. این موضوع شامل خودروی وارداتی نمی‌شود.			نداشتن تعهدات معوق	شرایط

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

- تبصره ۱ -** حداکثر مبلغ قابل دریافت در قراردادهای 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 می‌شود.
- 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، کفپوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف کننده، الزامی است.

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

ماده ۷ - عرضه کننده 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 - 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 می‌تواند 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 سود 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 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 بر عهده 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 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 - 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 بخشهای مختلف خودرو.

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

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

د - ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی‌های مجاز خود.

ذ - اطلاع رسانی شفاف رتبه نمایندگی و حقوق مشتریان در محل پذیرش نمایندگی مجاز.

ر - نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی‌های مجاز.

ز - ساز و کار ردیابی قطعات به ویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی خودرو.

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

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

ماده ۱۲ - دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری، ون و وانت از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل ۶۰ ماه یا کارکردی برابر صد و پنجاه هزار (۱۵۰/۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل یک سال می باشد.

تبصره ۱ - عرضه‌کننده می تواند براساس سیاست تجاری خود و به منظور افزایش رضایت‌مندی مصرف‌کننده، نسبت به افزایش دوره تضمین یا تعهد اقدام نماید که در این

صورت باید جزئیات شرایط آن به طور کتبی و شفاف به 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 می باشد.

تبصره ۳ - عرضه کننده موظف است قطعات، مواد مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در هر یک از مجموعه های 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 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 آلایندگی هوا شامل کرین 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 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 راه اندازی سامانه ای 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 انجامد، به تأمین خودرو مشابه جایگزین در طول مدت تعمیرات و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت حق توقف خودرو به شرح مفاد این آیین‌نامه اقدام نماید.
تبصره ۱ - 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 غیرتعطیل بدون در نظر گرفتن فراآیندهای 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 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 یادشده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰/۰۰۱۵) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت 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 وکشنده): 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 عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

ت - موتورسیکلت: به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای موتورسیکلت 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 می‌پذیرد.

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.

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 آیین‌نامه را راهاندازی و اجرا نماید. عملکرد این نظام باید به گونه‌ای باشد که مصرف

جایگاه پذیرش
D'alogje Reception



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 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 - عرضه کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده (۲) این آیین نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحه گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگیهای مجاز خود ابلاغ نماید. براساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورتحساب مصرف کننده را به ایشان تسلیم 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 ۲۵ - چنانچه به تشخیص مراجع مذکور در ماده (۳) قانون به علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل انگاری و یا استفاده از قطعات غیر استاندارد 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 و واحدهای خدمات سیار، بر اساس 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 توقف خودرو، فهرست قطعات و مواد مصرفی و اجرت تعمیرات برای هر خودرو و نیز صورتحساب هر مصرف کننده اقدام نماید.

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

ماده ۲۹ - مسؤولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول برعهده عرضه کننده می باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده، رأساً از طریق سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می گیرد. چنانچه رضایت مصرف کننده تأمین نشود، می تواند به هیات حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون مراجعه کند. هیئت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات

به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند. مناط 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 استان‌ها می باشد.

تبصره ۲ - سازمان صنعت، معدن و تجارت استان‌ها مکلف است ظرف یک ماه از تاریخ تصویب این آیین‌نامه، هیئت‌های حل اختلاف مربوط را در محل آن سازمان با استفاده از 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 کارشناس رسمی که در هیئت حاضر و اظهار نظر می‌کند باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیئت، توسط شاکی پرداخت شود، در غیر این صورت، هیئت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می‌نماید.

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

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

ماده ۳۰ - عرضه کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگی‌های مجاز را

براساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی ذی‌ربط آن ایجاد نماید.

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

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 مراجعه‌شده را بصورت دسترسی برخط جهت ارزیابی عملکرد آن، به شرکت بازرسی معرفی نماید.

ماده ۳۱ - مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این آیین‌نامه بر عهده وزارت است.

ماده ۳۲ - تصمیم‌نامه شماره ۴۳۶۷۸/۴۴۱۳۳ مورخ ۱۳۸۹/۰۲/۲۹ لغو می‌شود.

اسحاق جهانگیری، معاون اول رییس جمهور، این مصوبه را برای اجرا به وزارت صنعت، معدن و تجارت و سازمان ملی استاندارد ایران ابلاغ کرد.

ردیف	شرح فعالیت	پاسات ۲۸۸																تیکوئن ۲۸۸																گلف جی‌تی‌ای ۲۸۸							
		مسافت طی شده بین هر سرویس (کیلومتر)								زمان طی شده بین هر سرویس (ساعت)								مسافت طی شده بین هر سرویس (کیلومتر)								زمان طی شده بین هر سرویس (ساعت)								مسافت طی شده بین هر سرویس (کیلومتر)				زمان طی شده بین هر سرویس (ساعت)			
		۷,۵۰۰	۱۵,۰۰۰	۳۰,۰۰۰	۶۰,۰۰۰	یک سال	دو سال	سه سال	۷,۵۰۰	۱۵,۰۰۰	۳۰,۰۰۰	۶۰,۰۰۰	یک سال	دو سال	سه سال	۷,۵۰۰	۱۵,۰۰۰	۳۰,۰۰۰	۶۰,۰۰۰	یک سال	دو سال	سه سال	۷,۵۰۰	۱۵,۰۰۰	۳۰,۰۰۰	۶۰,۰۰۰	یک سال	دو سال	سه سال												
		✓							✓							✓							✓						✓												
۱	بررسی وضعیت و عملکرد سائورف، تمیزکردن و روغن کاری قسمت کشویی	✓													✓																										
۲	بررسی عملکرد بوق	✓													✓																										
۳	بررسی عملکرد سیستم چراغ شورهای جلو	✓													✓																										
۴	بررسی عملکرد چراغ‌های خارج خودرو	✓													✓																										
۵	بررسی عملکرد کنترل اتوماتیک چراغ‌های جلو	✓													✓																										
۶	بررسی وضعیت عملکرد سیستم آب پاش شیشه جلو و تنظیم نازل‌های آب پاش در صورت نیاز	✓													✓																										
۷	بررسی تیغه‌های برف پاک‌کن و عملکرد آن‌ها	✓													✓																										
۸	تعویض روغن موتور همراه با فیلتر روغن	✓													✓																										
۹	بررسی موتور و متعلقات آن از لحاظ نشستی و صدمات احتمالی	✓													✓																										
۱۰	بررسی گیرکس، دیفرانسیل و گردگیرهای پلوس‌ها از لحاظ نشستی و صدمات احتمالی	✓													✓																										
۱۱	بررسی ضخامت لنت‌های ترمز و وضعیت دیسک‌های جلو و عقب	✓													✓																										
۱۲	بررسی وضعیت قاب پکسل بند (در صورت وجود)	✓													✓																										
۱۳	بررسی فشار باد لاستیک و تنظیم آن‌ها	✓													✓																										
۱۴	بررسی وضعیت لاستیک‌ها از لحاظ خوردگی و اندازه گیری عمق آج لاستیک	✓													✓																										
۱۵	بررسی سطح روغن موتور و سرریز روغن (در صورت نیاز)	✓													✓																										
۱۶	بررسی وضعیت باتری توسط تستر باتری	✓													✓																										
۱۷	بررسی میزان سطح روغن ترمز	✓													✓																										
۱۸	بررسی وضعیت و میزان سطح مایع خنک کننده	✓													✓																										
۱۹	بررسی وضعیت و میزان سطح مایع شیشه شور و سرریز در صورت نیاز	✓													✓																										
۲۰	ریست کردن نمایشگر سرویس‌های دوره‌ای	✓													✓																										
۲۱	بررسی نور چراغ‌های جلو و در صورت نیاز تنظیم آنها	✓													✓																										
۲۲	کالیبره کردن سنسور فشار باد لاستیک پس از تنظیم فشار باد	✓													✓																										
۲۳	تعویض شمع‌ها		✓													✓																									
۲۴	تعویض فیلتر هوای داخل اتاق		✓													✓																									
۲۵	بررسی وضعیت و عملکرد چراغ‌های داخل خودرو		✓												✓																										
۲۶	بازرسی بدنه خودرو (قسمت داخلی و خارجی) از لحاظ خوردگی و پوسیدگی		✓												✓																										
۲۷	بازدید شیشه جلو از لحاظ خرابی		✓												✓																										
۲۸	گرس کاری قفل درب موتور		✓												✓																										
۲۹	بررسی وضعیت تسه دینام		✓												✓																										
۳۰	بررسی وضعیت سیستم تعلیق و جلوبندی از جمله سیب‌کها، موج گیرها، اتصالات و غیره		✓												✓																										
۳۱	بررسی وضعیت سیبک و قرقری فرمان و گردگیر آن‌ها از لحاظ صدمات احتمالی		✓												✓																										
۳۲	بررسی سیستم ترمز از لحاظ نشستی و صدمات احتمالی		✓												✓																										
۳۳	بررسی وضعیت سیستم اگزوز خودرو از لحاظ نشستی، صدمات احتمالی و واشرها		✓												✓																										
۳۴	بررسی وضعیت قسمت زیرین خودرو نظیر پووشش، کاور، سوکت‌ها از لحاظ صدمات احتمالی		✓												✓																										
۳۵	بررسی وضعیت کمک فنرهای جلو و عقب از لحاظ صدمات احتمالی		✓												✓																										
۳۶	تعویض فیلتر هوای موتور و تمیزکردن محفظه آن		✓												✓																										
۳۷	تعویض روغن ترمز															✓																									
۳۸	تعویض تسه دینام																✓																								
۳۹	تعویض روغن گیرکس																	✓																							
۴۰	تعویض روغن کوپلینگ چهار چرخ																		✓																						

انجام خدمات دوره‌ای بر اساس رزونه فرارسمین مسافت طی شده با زمان استاندارد خودرو می‌باشد.

مصرف سوخت خودروها

نوع خودرو	مصرف سوخت شهری (lit/100km)	مصرف سوخت جاده (lit/100km)	مصرف سوخت ترکیبی (lit/100km)
تیگوان	۹/۱	۶/۴	۷/۴

نوع خودرو	مصرف سوخت شهری (lit/100km)	مصرف سوخت جاده (lit/100km)	مصرف سوخت ترکیبی (lit/100km)
پاسات	۷/۱	۵/۰	۵/۸

نوع خودرو	مصرف سوخت شهری (lit/100km)	مصرف سوخت جاده (lit/100km)	مصرف سوخت ترکیبی (lit/100km)
گلف	۸/۳	۵/۵	۶/۵



۱. مشتری گرامی شما می‌توانید در صورت داشتن هرگونه نظر، انتقاد، پیشنهاد و یا شکایات با واحد خدمات مشتریان شرکت ماموت خودرو تماس حاصل نمایید.
۲. جهت دریافت خدمات سیار، راهنمایی فنی خودرو به صورت شبانه روزی با شماره تلفن واحد خدمات سیار شرکت ماموت خودرو تماس حاصل فرمایید.
۳. نمایندگان شرکت ماموت خودرو ملزم به ارائه فاکتور رسمی خدمات می‌باشند. جهت بررسی صحت فاکتور خود به سایت شرکت ماموت خودرو و به آدرس سایت مراجعه نمایید.

امداد سیار ماموت خودرو، تهران: ۱۶۶۰ داخلی ۳، شهرستان‌ها: ۴۱۷۵۵۰۰۰_۰۲۱ داخلی ۳
برای دریافت آخرین لیست نمایندگی‌های ماموت خودرو به وب سایت شرکت مراجعه فرمایید:

www.volkswagen.ir

www.mammutkhodro.com

CRM@mammutkhodro.com

مدیریت ارتباط با مشتریان:



Service



Service



Service



Service



