

دفترچه شرایط و ضوابط

گارانتی خودرو

رنو یارت
شرکت خدماتی بازرگانی (سهامی خاص)

نگین سرویس
خدمات پس از فروش فولکس، رنو، نیسان

www.negin-service.com

به نام خدا

دفترچه ضوابط گارانتی خودرو و خدمات پس از فروش

این دفترچه برای تمامی مدل های خودرو های زیر قابل استفاده می باشد :

رنو/نیسان/فولکس واگن

تعداد صفحات : ۷۷ صفحه

شرکت رنو پارت (نگین سرویس)

ویرایش : آذر ۱۴۰۳

فهرست موضوعات

شرایط و ضوابط گارانتی خودرو	۴
سرویس و نگهداری خودرو	۱۴
شرح بازدید سرویس دوره ای	۲۸
لیست مصرف سوخت خودرو ها	۳۳
لیست شبکه خدمات پس از فروش رنو پارت (نگین سرویس)	۳۷
رنو سرویس و خدمات امدادی رنو پارت (نگین سرویس)	۳۹
لیست متعلقات و تجهیزات همراه خودرو	۴۳
قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو	۴۵
آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو	۵۱

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 ۳ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام که زودتر به اتمام برسد) تحت پوشش ضمانت قرار دارد.

۲- هرگونه خدمات گارانتی می بایست توسط شعب یا عاملیت های مجاز شرکت رنو پارت (نگین سرویس) صورت پذیرد.

۳- خدمات گارانتی محدود به تعویض و یا تعمیر قطعات معیوب بنا به تشخیص شرکت رنو پارت (نگین سرویس) و دستمزد مربوطه می باشد.

۴- داغی قطعات تعویض شده گارانتی، متعلق به شرکت رنو پارت (نگین سرویس) می باشد.

تبصره: ضمانت رنگ خودرو ۳ سال می باشد.

۵- مالک موظف است اولین سرویس دوره ای خودروی خود را در کیلومتر ۲۵۰۰ یا حداکثر شش ماه بعد از تحویل خودرو (هر کدام که زودتر فرا برسد) ، نزد نمایندگی های مجاز انجام دهد. در صورت عدم انجام سرویس دوره ای اولیه در بازه زمانی مقرر، خودرو از گارانتی خارج خواهد شد.

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 هیدورلیک
مایعات نظیر مایع ضدیخ و مایع شیشه شوی
فیلترها نظیر فیلتر سوخت، هوا و روغن
قطعات لاستیکی نظیر تیغه برف پاک کن

۲- فهرست قطعاتی که عمر کارکرد آنها کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو است، به شرح جدول زیر می باشد:

ردیف	موارد ضمانت	زمان تضمین کارکرد
۱	ضمانت خودرو	۳ سال ۶۰ هزار کیلومتر
۲	ضمانت رنگ خودرو	۳ سال
۳	ضمانت قطعات تعمیری	۶ ماه ۱۰ هزار کیلومتر
۴	ضمانت خدمات تعمیری	۲ ماه ۳ هزار کیلومتر
۵	ضمانت لاستیک	۳ سال ۶۰ هزار کیلومتر
۶	سیستم پخش صوت	۳ سال ۶۰ هزار کیلومتر
۷	ضمانت عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا	۱۰ سال
۸	باتری / صفحه کلاچ	۱۸ ماه از زمان نصب روی خودرو به شرط پیمایش حداقل ۳۰۰۰ کیلومتر در ۳ ماه
۹	کربن کنیستر / کاتالیست کانورتر / حسگر دوم اکسیژن	۱۸ ماه / ۳۰ هزار کیلومتر
۱۰	لنت ترمز / لامپ ها / شمع / تسمه ها / برف پاکن	۱۰ هزار کیلومتر

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- تاثیر مواد پراکنده در محیط : مانند سموم دفع آفات نباتی و... (پاشش مواد شیمیایی)، فضله پرندگان، شیره درختان و همچنین عوامل جوی نظیر باران های اسیدی، انواع آلودگی های زیست محیطی و سایر عوامل تاثیر گذار بر بدنه و رنگ خودرو عوامل آسیب زننده به رنگ خودرو مشمول گارانتی نمی باشد.

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 قسمتهای دیگر خودرو تاثیر بگذارد.

۲) دستکاری سیستم کیلومترشمار (سیم کیلومتر یا صفحه کیلومتر شمار) به طوری که تشخیص مسافت طی شده ممکن نباشد.

توجه: چنانچه کیلومترشمار خودرو شما کار نمی کند در اسرع وقت به نزدیکترین شعبه یا عاملیت خدماتی شرکت رنو پارت (نگین سرویس) مراجعه نمایید.

۳) هر گونه خسارات ناشی از تعمیرات فنی و یا که در خارج از شبکه خدمات پس از فروش شرکت رنو پارت (نگین سرویس) انجام پذیرفته باشد.

۴) اعمال هر گونه تغییرات در خودرو (نظیر تقویت موتور، دوگانه سوز نمودن خودرو)، حذف قطعات یا جایگزین نمودن قطعات دیگر (همچون استفاده از تجهیزات غیر استاندارد مثل رینگ و تایر غیر استاندارد، تغییر در فنربندی خودرو).

۵) در صورت نصب لوازم جانبی و یا آپشن هایی که با برق خودرو در ارتباط می باشند در خارج شبکه خدمات پس از فروش شرکت رنو پارت (نگین سرویس) 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 مسابقات رانندگی و....

۷) استفاده از هرگونه ادتیو، مکمل های سوخت، مواد انژکتورشوی خارج از شبکه خدمات پس از فروش نگین سرویس بدلیل احتمال آسیب به موتور یا سیستم سوخت رسانی

۸) عیوب ناشی از عدم سرویس های دوره ای توسط مشتری در نمایندگی های مجاز رنو پارت (نگین سرویس) منجر به ابطال گارانتی در حوزه فنی مرتبط خواهد شد.

۹) خرابی ناشی از حوادث و بلایای طبیعی نظیر سیل، زلزله، صاعقه، طوفان و غیره...

۱۰) خرابی ناشی از آتش سوزی (بلایای طبیعی، عمدی و... غیر از نقص فنی)، اغتشاشات و شورش های اجتماعی.

۱۱) صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیر پاشی شده، نمک ریزی شده و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ و شن با خودرو و صدمات رنگ ناشی از برخورد سنگ، شن، ماسه و سایر موارد مشابه به بدنه.

۱۲) قرار دادن بار بیش از حد مجاز در خودرو (تحمیل بار بیش از ظرفیت)

۱۳) صدمات ناشی از نصب هرگونه قطعات غیر اصلی سبب ابطال گارانتی صرفاً در حوزه مرتبط می گردد.

۱۴) خسارات بدنه، رنگ و تزئینات خودرو که ناشی از تصادفات و حوادث بوده و تعمیر شده باشند.

۱۵) وجود هرگونه گرده رنگ که ناشی از قرار گرفتن خودرو در محیط نامناسب باشد سبب ابطال گارانتی مرتبط می گردد.

۱۶) هرگونه خسارت وارده به بدنه و رنگ خودرو (تصادف و...) و تزئینات پس از تحویل خودرو به مشتری.

۱۷) خرابی قطعات ناشی از هر گونه تغییرات غلط بر روی خودرو نظیر جوشکاری و غیره سبب ابطال گارانتی مرتبط می گردد.

۱۸) هرگونه آتش سوزی در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی یا استفاده از قطعات غیر اصلی بهنگام تعمیرات توسط تعمیرگاه های غیر مجاز به استثنای مواردی که حریق ناشی از استفاده از قطعات شناسایی شده و فاقد کیفیت و ارایه شده از سوی شرکت عرضه کننده (خودرو ساز و وارد کننده) باشد.

۱۹) استهلاک عادی قطعات (نظیر سایش عادی تیغه برف پاک کن در اثر استفاده).

۲۰) تشخیص پوسیدگی لاستیک خودرو، قطعات و سایر قطعات لاستیک به دلیل توقف طولانی خودرو و عدم استفاده از آن.

۲۱) ایرادات ناشی از ریزش آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر رادیو پخش، ECU و اتصالات آن.

۲۲) ایرادات ناشی از رانندگی در عمق آب که باعث نفوذ آب به اجزاء داخلی خودرو مانند موتور می گردد.

۲۳) خط افتادن شیشه جلو به دلیل خرابی برف پاک کن و سنگ خوردگی.

۲۴) هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مشتری و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رنو پارت (نگین سرویس)، توسط مشتری طی دوره گارانتی ایجاد شود، از شمول قانون حمایت از مشتری در حوزه مرتبط خارج خواهد گردید.

۲۵) هرگونه ایراد ذاتی در تجهیزات و قطعات، مشمول گارانتی بوده و نباید منوط به طی کیلومتر و یا گذشت زمان خاص شود.

گارانتی قطعات و خدمات:

شعب و عاملیت های شرکت رنو پارت (نگین سرویس)، خدمات ارائه شده به مشتری را به مدت دو (۲) ماه یا سه هزار (۳۰۰۰) کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد و قطعات تعویضی را به مدت شش (۶) ماه یا ده هزار (۱۰۰۰۰) 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 رنو پارت (نگین سرویس) موظف هستند تحت هر شرایطی به پذیرش کلیه خودروهایی که به دلیل وجود عیب قطعات ایمنی قادر به تردد نیستند، طی ساعت اداری اقدام نمایند.

تعهد خدمات گارانتی:

در صورتی که مشتری در دوره تضمین به شعبه یا عاملیت شرکت رنو پارت (نگین سرویس) 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.

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 سرویس ها و نگهداری از خودرو، مطابق توصیه های شرکت سازنده بر عهده مالک خودرو است.

نکته : توصیه می شود سرویس و تعمیر خودروی خود را به شبکه خدمات پس از فروش مجاز رنو پارت (نگین سرویس) بسپارید تا پرسنلی که تخصص لازم جهت انجام فعالیت روی خودروی شما را کسب نموده اند، بتوانند کیفیت مناسب، ایمنی، راحتی و کارایی خودرو شما را تضمین نمایند.

رعایت برنامه سرویس و نگهداری، زمان ها و استاندارد های مواد مصرفی در طول مدت گارانتی خودرو و برای کلیه خودرو های تحت قرارداد سرویس و نگهداری الزامی است.

اکنون از شما دعوت می کنیم مطالب این دفترچه را به خوبی مطالعه کنید.

برنامه سرویس و نگهداری، شامل سرویس های زیر می شود :

- سرویس های دوره ای
- سرویس های تکمیلی با توجه به نوع خودرو و یا نوع موتور
- سرویس در شرایط خاص استفاده

سرویس های دوره ای :

سرویس های دوره ای شامل بازدید از خودرو، تعویض روغن ها، تعویض فیلتر روغن ها، و بررسی سطح سیالات مطابق روش نگهداری شرکت رنو، نیسان و فولکس می باشد.

سرویس های ادواری این خودرو می بایست حداقل بصورت سالیانه یا پیمایش ۱۰.۰۰۰ کیلومتر (هرکدام که زودتر فرا برسد) انجام پذیرد.

توجه : هنگام انجام هر سرویس دوره ای، نمایشگر مقدار مسافت باقیمانده تا ((تعویض روغن/ سرویس)) بعدی در خودرو هایی که به آن مجهز هستند باید صفر شود.

سرویس 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 مجاز رنو پارت (نگین سرویس) 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 => https://www.negin-service.com

سرویس و نگهداری خودرو :

عملیات مرتبط با سرویس 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 اگزوز

- بازدید سطح سیالات و عدم نشتی در مدارها

- بازدید سیستم فرمان هیدورلیک.

- بازدید مدار مایع خنک کننده.
- بازدید سیستم ترمز/کلاچ هیدورلیک

- 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

- جابه جایی چرخ ها (جلو/عقب)

- فقط DUSTER ۴X۴ (چهار چرخ متحرک)

- تنظیم مجدد

- نمایشگر مقدار مسافت باقی مانده تا تعویض روغن / سرویس بعدی

- بررسی وضعیت تجهیزات دید

- چراغ های بیرونی
- روشنایی داخل
- وضعیت شیشه ها و آیینه 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 نشانگر.

سرویس در شرایط خاص استفاده :

در صورت استفاده از خودرو در شرایط سخت، رنو، نیسان و فولکس، 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 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 حداقل ۵۰% مسیر ها با سرعت کمتر از ۳۰ کیلومتر در ساعت (استفاده از خودرو بیشتر در محیط ای شهری، تاکسی ها، خودرو های آموزش رانندگی، حمل بار و...).
- استفاده از خودرو در محیط های پر گرد و خاک (محیط کارگاهی، بیش از ۱۰۰۰ کیلومتر در سال رانندگی در پیست اتومبیلرانی...)

سرویس هایی که باید انجام شود	فاصله زمانی
• 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 شرایط خاص استفاده، فواصل تعویض بر حسب کیلومتر، تقسیم بر دو شود. • شرایط خاص (استفاده در محیط پر گرد و خاک) • فاصله زمانی تعویض تسمه ها (دینام و تایمینگ) را که برای استفاده عادی توصیه شده است، تغییر نمی دهد.

• 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 پارت (نگین سرویس) مراجعه نمایید.	

- استفاده طولانی مدت (بیش از ۵۰۰۰ کیلومتر در سال) در دمای ثابت کمتر از ۱۵- درجه سانتیگراد.
- خودروهای چهار چرخ متحرک (۴WD) : استفاده طولانی مدت در شرایط محیطی بسیار سخت (مثال : باران شدید و...) در مناطق بسیار مرطوب یا رانندگی مداوم در آب یا گل و لای.

سرویس هایی که باید انجام شود	فاصله زمانی

تعویض روغن دیفرانسیل عقب روغن : TRANSELF UNIVERSAL FE ۸۰W۹۰	در شرایط خاص استفاده، فواصل تعویض توصیه شده بر حسب کیلومتر، تقسیم بر دو شود

- استفاده طولانی مدت (بیش از ۳۰۰۰ کیلومتر در سال) از سوخت های غیر منطبق با توصیه های رنو با کیفیت نا مناسب (به دفترچه راهنمای مشتری مراجعه کنید)
- برحسب سوخت استفاده شده، زمان تعویض شمع های جرقه می تواند جلو انداخته شود. برای اطلاعات بیشتر توصیه میکنیم به عاملیت های رنو پارت (نگین سرویس) مراجعه فرمایید.

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

استاندارد و درجه گرانروی روغن توصیه شده برای خودرو خود را در جدول زیر بیابید.

در خصوص درجات گرانروی، پایین ترین درجه حرارت عنوان شده است.

موتور بنزینی اتمسفریک	استاندارد	درجه گرانروی
		$T > -15^{\circ}C$
		$T > -20^{\circ}C$

					T > - ۲۵ ° C
					T > - ۳۰ ° C
کلیه مدل های دارای موتور بنزینی اتمسفریک	یا	RN ۰۷۰۰	۱۰W۴۰	۱۰W۴۰	۵W۳۰ یا ۵W۴۰	۰W۳۰ یا ۰W۴۰
		ACEA A۱ / ACEA A۲ / ACEA A۳ / ACEA A۵	۱۵W۴۰ یا ۱۵W۵۰	۱۰W۳۰ یا ۱۰W۴۰ یا ۱۵W۵۰	۵W۳۰ یا ۵W۴۰ یا ۵W۵۰	۰W۳۰ یا ۰W۴۰
		API SL۱ / API SM	۱۵W۴۰ یا ۱۵W۵۰	۱۰W۳۰ یا ۱۰W۴۰ یا ۱۵W۵۰	۵W۳۰ یا ۵W۴۰ یا ۵W۵۰	۰W۳۰ یا ۰W۴۰ یا ۰W۲۰
موتور بنزینی مجهز به توربو شارژ	استاندارد	درجه گرانروی				
		T > - ۱۵ ° C				
		T > - ۲۰ ° C				
		T > - ۲۵ ° C				

					T > - ۳۰ ˚C
موتور بنزینی مجهز به توربو شارژ	یا	RN ۰۷۱۰	۱۰W۴۰	۵W۴۰	۵W۴۰	۰W۴۰
		ACEA A۳/B۴				
		RN ۰۷۱۰	۵W۴۰	۵W۴۰	۵W۴۰	۰W۴۰
		ACEA A۳/A۴	۵W۴۰	۵W۴۰	۵W۴۰	۰W۴۰
۱۰۰ TCeبه غیر از		ACEA A۵/B۵	۵W۳۰	۵W۳۰	۵W۳۰	۰W۴۰

شرح بازدید سرویس دوره ای

نگین سرویس
NEGIN SERVICE

شرح بازدید ها و سرویس های دوره ای

خودرو های رنو

مدل خودرو	لاتیتود	تالیسمان	تراکسر	گولنوس FD	گولنوس	گولنوس NEW	سیمبل	داستر	داستر ۴×۴
بازدید سیستم گوارو تعویض کامل گاز و روغن گوارو (جهت مشتری)	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر
تعویض روغن موتور	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر
عملیات سرویس عمومی رنو	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر
تعویض فیلتر هوا کش موتور	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر
تعویض فیلتر کابین	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر
تعویض فیلتر روغن موتور	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰ هزار کیلومتر
تعویض شمع موتور	هر ۳ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر
تعویض گیت تسمه تایمینگ موتور	دیزل دارد	دیزل دارد	دیزل دارد	دیزل دارد	دیزل دارد	دیزل دارد	دیزل دارد	دیزل دارد	دیزل دارد
تعویض مایع سیستم خنک کننده	هر ۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر
تست کلیپ شامل عیب یابی کامپیوتر ها و تنظیم مقدار سرویس	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۱ سال یا ۵۰۰۰۰ هزار کیلومتر
تعویض روغن گیربکس	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۳۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۳۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۳۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۳۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۳۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۳۰۰۰۰ هزار کیلومتر
تعویض فیلتر کیربکس CVT	دیزل ندارد	دیزل ندارد	دیزل ندارد	هر ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	دیزل ندارد	دیزل ندارد	دیزل ندارد	دیزل ندارد
تعویض روغن Transfer box	شیر ندارد	نیاز ندارد	نیاز ندارد	نیاز ندارد	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	شیر ندارد	نیاز ندارد	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر
تعویض روغن Final Drive	شیر ندارد	نیاز ندارد	نیاز ندارد	نیاز ندارد	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	شیر ندارد	نیاز ندارد	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر
بررسی و سرویس کفشک های ترمز عقب	دیزل دارد	دیزل دارد	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر
تعویض فیلتر بنزین (درصورت مجوز بودن)	هر ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر
جابجایی چرخ های جلو و عقب	هر ۲۱۰۰۱ هزار کیلومتر	هر ۲۱۰۰۱ هزار کیلومتر	هر ۲۱۰۰۱ هزار کیلومتر	هر ۲۱۰۰۱ هزار کیلومتر	هر ۲۱۰۰۱ هزار کیلومتر	هر ۲۱۰۰۱ هزار کیلومتر	هر ۲۱۰۰۱ هزار کیلومتر	هر ۲۱۰۰۱ هزار کیلومتر	هر ۲۱۰۰۱ هزار کیلومتر
تعویض گیت تسمه دینام	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر
تعویض روغن هیدرولیک فرمان	دیزل دارد	دیزل دارد	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	بازدیدی	بازدیدی	بازدیدی	بازدیدی	بازدیدی	بازدیدی

مواردی که می بایست در کلیه سرویس ها انجام پذیرد

- بازدید و تمیز کاری سان روف
- بررسی و روان سازی قفل صندوق عقب و قفل در موتور
- بررسی دریوش و الف چرخ ها
- بررسی سطح و ضرایب روغن و آب بندی مدارات سیستم ترمز و کلاچ
- بررسی و ضرایب روغن و آب بندی مدار فرمان هیدرولیک (درصورت مجوز بودن)
- بررسی اکزوز
- بررسی چراغ ها و عملگرهای کیلومتر شمار
- بررسی وضعیت کلیه شیشه ها و آینه های خودرو
- بررسی تیغه ها و مایع شیشه شور سیستم برف پاکن
- بررسی باتری یا دستگاه تستر باتری
- بررسی خوردگی بدنه خودرو
- بررسی سطح،وضعیت و آبندی سیستم خنک کننده موتور
- بررسی وضعیت سلامت و تنظیم فشار باد تایرها
- بررسی دیسک و لنت ترمز های چهار چرخ
- بررسی چراغ های داخل و خارج خودروبررسی وجود و سلامت لیبل های هشداردهنده خودرو
- بررسی وضعیت سلامت و آبندی گردگیرها،سیمک ها،اتصالات فرمان،دسته موتورها و سیستم تعلیق جلو و عقب
- بازدید چشمی زوایای چرخ ها
- بررسی سطح،در معمولی گیربکس و سلامت آن

در هر سرویس

(جزء عملیات سرویس استاندارد نگین سرویس)

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۳/۰۹/۱۰

توضیحات

- عدم انجام منظم، کامل و به موقع سرویس های ادواری موجب آسیب های احتمالی به خودرو شده و باعث خلل در تعهدات گارانتی خودرو میگردد.

نگین سرویس
NEGIN SERVICE

شرح بازدید ها و سرویس های دوره ای

خودرو های رنو

مدل خودرو	تلیسمان	کپچر	مگان ۱۶۰۰	مگان ۲۰۰۰	لوگان معمولی	لوگان اتوماتیک	-	-	-
بازدید سیستم گولر و تعویض کامل گاز و روغن گولر (تیوبه مجموع)	هر۲سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	-	-	-
تعویض روغن موتور	هر۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	-	-	-
عملیات سرویس عمومی رنو	هر۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	-	-	-
تعویض فیلتر هواکش موتور	هر۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	-	-	-
تعویض فیلتر کابین	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	-	-	-
تعویض فیلتر روغن موتور	هر۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	-	-	-
تعویض شمع موتور	هر۳۰سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳۰سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	-	-	-
تعویض کیت تسمه تایمینگ موتور	نیاز ندارد	نیاز ندارد	هر۳ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	-	-	-
تعویض مایع سیستم خنک کننده	هر۳۰سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳۰سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳۰سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	-	-	-
تست کلیپ شامل عیب یابی کامپیوترها و تنظیم مگدار سرویس	هر۶ماه یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۶ماه یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۱ سال یا ۱۵۰۰۰ هزار کیلومتر	-	-	-
تعویض روغن گیربکس	هر۳ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	-	-	-
تعویض فیلتر گیربکس CVT	نیاز ندارد	نیاز ندارد	نیاز ندارد	نیاز ندارد	نیاز ندارد	نیاز ندارد			
تعویض روغن Transfer Box	دارد/دارد	دارد/دارد	دارد/دارد	دارد/دارد	دارد/دارد	دارد/دارد	-	-	-
تعویض روغن Final Drive	دارد/دارد	دارد/دارد	دارد/دارد	دارد/دارد	دارد/دارد	دارد/دارد	-	-	-
بررسی و سرویس کفشک های ترمز عقب	نیاز ندارد	هر۲سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	-	-	-
تعویض فیلتر بنزین (دوسوپرت مجهز بودن)	هر۲۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر			
جابجایی چرخ های جلو و عقب	هر۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲۰۰۰۰ هزار کیلومتر	-	-	-
تعویض کیت تسمه دینام	هر۳۰سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳۰سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳ سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۳سال یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	-	-	-
تعویض روغن هیدرولیک فرمان	نیاز ندارد	نیاز ندارد	هر۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	نیاز ندارد	هر۲ سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر	هر۲سال یا ۴۰۰۰۰ هزار کیلومتر			

مواردی که می بایست در کلیه سرویس ها انجام پذیرد

بازدید و تمیز کاری سان روف

بررسی و روان سازی قفل صندوق عقب و قفل در موتور

بررسی درپوش والف چرخ ها

بررسی سطح و شرایط روغن و آب بندی مدارات سیستم ترمز و کلاچ

بررسی و شرایط روغن و آب بندی مدار فرمان هیدرولیک (درصورت مجهز بودن)

بررسی اگزوز

بررسی چراغ ها و عملکرد های کیلومتر شمار

بررسی وضعیت کلیه شیشه ها و آینه های خودرو

بررسی تیغه ها و عایق شیشه شور سیستم برف پاکن

بررسی باتری با دستگاه تستر باتری

بررسی خوردگی بدنه خودرو

بررسی سطح،وضعیت و آببندی سیستم خنک کننده موتور

بررسی وضعیت سلامت و تناکیم فشار باد تایرها

بررسی دیسک و لنت ترمز های چهار چرخ

بررسی چراغ های داخل و خارج خودرو،بررسی وجود و سلامت لیبل های هشدار دهنده خودرو

بررسی وضعیت ،سلامت و آببندی گردنگیرها،سیبک ها،اتصالات فرمان،دسته موتورها و سیستم تعلیق جلو و عقب

بازدید چشمی ژوایای چرخ ها

بررسی عملکرد عمومی گیربکس و سلامت آن

در هر سرویس

(جزء عملیات سرویس استاندارد نگین سرویس)

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۳/۰۹/۱۰

توضیحات

- عدم انجام متقن، کامل و به موقع سرویس های ادواری موجب آسیب های احتمالی به خودرو شده و باعث خلل در تعهدات گارانتی خودرو میگردد.

نگین سرویس
NEGIN SERVICE

شرح بازدید ها و سرویس های دوره ای
خودرو های نیسان

NISSAN

مدل خودرو	جوک	تیانا	ایکس تریل بنزینی	ایکس تریل هیبریدی	سیلفی هیبریدی	فاقدتایپ
بازدید سیستم کولر و تعویض کامل گاز و روغن کولر (تهویه مطبوع)	هر۲سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض روغن موتور	هر ۱۰ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر
عملیات سرویس عمومی نیسان	هر ۱۰ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر
تعویض فیلتر هواکش موتور	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض فیلتر کابین	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض فیلتر روغن موتور	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر
بازدید شمع موتور	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر
تعویض شمع موتور	هر ۳سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳ سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳ سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳ سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض کیت تسمه تایمینگ موتور	ندارد	ندارد	ندارد	ندارد	ندارد	ندارد
بازدید مایع سیستم خنک کننده	هر۲سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر۲سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر۲سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر۲سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر۲سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر۲سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض مایع سیستم خنک کننده	هر۵ سال یا ۱۰۰۰۰۰ کیلومتر	هر۵ سال یا ۱۰۰۰۰۰ کیلومتر	هر۵ سال یا ۱۰۰۰۰۰ کیلومتر	هر۵ سال یا ۱۰۰۰۰۰ کیلومتر	هر۵ سال یا ۱۰۰۰۰۰ کیلومتر	هر۵ سال یا ۱۰۰۰۰۰ کیلومتر
تست شامل عیب یاب تامینوترها و تنظیم هشدار سرویس	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر
تعویض روغن گیربکس	هر ۲سال یا ۵۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲سال یا ۵۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲سال یا ۵۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲سال یا ۵۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲سال یا ۵۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲سال یا ۵۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض فیلتر گیربکس CVT	هر ۲سال یا ۵۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲سال یا ۵۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲سال یا ۵۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲سال یا ۵۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲سال یا ۵۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲سال یا ۵۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض روغن TRANSFER BOX	هر۲سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	ندارد	هر۲سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر۲سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	ندارد	ندارد
تعویض روغن FINAL DRIVE	هر۳سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر	دارد/ندارد	هر۳سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر	دارد/ندارد	دارد/ندارد	دارد/ندارد
بررسی و سرویس فنت های ترمز جلو و عقب	هر ۱ سال یا ۱۲۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۲۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۲۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۲۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۲۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۲۰۰۰ کیلومتر
تعویض فیلتر بنزین (درصورت مجهز بودن)	هر ۱ سال یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر
جابجایی چرخ های جلو و عقب	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر
بازدید کیت تسمه دیتام	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر
تعویض روغن هیدرولیک فرمان	دارد/ندارد	دارد/ندارد	دارد/ندارد	دارد/ندارد	دارد/ندارد	دارد/ندارد

مواردی که می بایست در کلیه سرویس ها انجام پذیرد

- بازدید و تمیز کاری سمان روف
- بررسی و روان سازی قفل صندوق عقب و قفل در موتور
- بررسی درپوش واکو چرخ ها
- بررسی سطح و شرایط روغن و آب بندی مدارات سیستم ترمز
- بررسی و شرایط روغن و آب بندی مدار فرمان هیدرولیک (درصورت مجهز بودن)
- بررسی اگزوز
- بررسی چراغ ها و عملکر های کیلومتر شمار
- بررسی وضعیت کلیه شیشه ها و آینه های خودرو
- بررسی تیغه های برف پاک کن و مایع شیشه شوی سیستم برف پاک کن
- بررسی باتری با دستگاه تستر باتری
- بررسی خوردگی بدنه خودرو
- بررسی سطح وضعیت و آبندی سیستم خنک کننده موتور
- بررسی وضعیت سلامت و تنظیم فشار باد تایر ها
- بررسی دیسک و لنت ترمز های چهار چرخ
- بررسی چراغ های داخل و خارج خودرو بررسی وجود و سلامت لیبل های هشدار دهنده خودرو
- بررسی وضعیت ، سلامت و آبندی گردگیر ها ، سیبک ها ، اتصالات فرمان ، دسته موتورها و سیستم تعلیق جلو و عقب
- بازدید چفس زوایای چرخ ها
- بررسی عملکرد عمومی گیربکس و سلامت آن

در هر سرویس دوره ای
(جزء عملیات سرویس استاندارد نگین سرویس)

توضیحات

- عدم انجام منظم، کامل و به موقع سرویس های ادواری موجب آسیب های احتمالی به خودرو شده و باعث خلل در تعهدات گارانتی خودرو میگردد.

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۳/۰۹/۱۰

نگین سرویس
NEGIN SERVICE

شرح بازدید ها و سرویس های دوره ای
خودرو های فولکس واگن

مدل خودرو	کلنف	مکوتاهن	دیگوآن
بازدید سیستم کولر و تعویض کامل گاز و روغن کولر (تهویه مطبوع)	هر ۳ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض روغن موتور	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر
عملیات سرویس عمومی فولکس واگن	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر
تعویض فیلتر هوا کش موتور	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض فیلتر کابین	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض فیلتر روغن موتور	هر ۱ سال یا ۱۲۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۲۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۲۰۰۰ کیلومتر
بازدید شمع موتور	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر
تعویض شمع موتور	هر ۴ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۴ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۴ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض کیت تسمه تایمینگ موتور	هر ۴ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۴ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۴ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر
بازدید مایع سیستم خنک کننده	هر ۳ سال یا ۴۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۳ سال یا ۴۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۳ سال یا ۴۵۰۰۰ کیلومتر
تعویض مایع سیستم خنک کننده	هر ۵ سال یا ۱۲۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۵ سال یا ۱۲۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۵ سال یا ۱۲۰۰۰۰ کیلومتر
تست شامل عیب یابی کامپیوترها و تنظیم هشدار سرویس	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر
تعویض روغن گیربکس	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر
بررسی و سرویس لنت های ترمز جلو و عقب	هر ۱ سال یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض فیلتر بنزین (درصورت نیاز)	هر ۱ سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر
جابجایی چرخ های جلو و عقب	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱ سال یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر
بازدید کیت تسمه دیفم	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۶ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر

مواردی که می بایست در کلیه سرویس ها انجام پذیرد

- بازدید و تمیز کاری سان روف
- بررسی و روان سازی قفل صندوق عقب و قفل در موتور
- بررسی درپوش واتو چرخ ها
- بررسی سطح و شرایط روغن و آب بندی مدارات سیستم ترمز
- بررسی و هرابط روغن و آب بندی مدار فرمان هیدرولیک (درصورت مجهز بودن)
- بررسی اگزوز
- بررسی چراغ ها و عملگر های کیلومتر شمار
- بررسی وضعیت کلیه شیشه ها و آینه های خودرو
- بررسی تیغه های برف پاک کن و مایع شیشه شوی سیستم برف پاک کن
- بررسی باتری با دستگاه تستر باتری
- بررسی فوردگی بدنه خودرو
- بررسی سطح وضعیت و آببندی سیستم خنک کننده موتور
- بررسی وضعیت سلامت و تنظیم فشار باد تایر ها
- بررسی دیسک و لنت ترمز های چهار چرخ
- بررسی چراغ های داخل و خارج خودرو بررسی وجود و سلامت لیبل های هشدار دهنده خودرو
- بررسی وضعیت ، سلامت و آببندی گردگیر ها ، سیبک ها ، اتصالات فرمان ، دسته موتورها و سیستم تعلیق جلو و عقب
- بازدید چفمی زاویای چرخ ها
- بررسی عملکرد عمومی گیربکس و سلامت آن

در هر سرویس
(جزء عملیات سرویس استاندارد نگین سرویس)

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۳/۰۹/۱۰

توضیحات

– عدم انجام منظم، کامل و به موقع سرویس های ادواری موجب آسیب های اختمالی به خودرو شده و باعث خلل در تعهدات گارانتی خودرو میگردد.

لیست 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 – لتیتود	۱۵.۷	۷.۵	۱۰.۵

نام خودرو	مصرف سوخت شهری	مصرف سوخت جاده ای	مصرف سوخت ترکیبی
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
جوک (نیسان)	۶.۵	۶.۳	۶
تیانا (نیسان)	۹.۱	۷.۴	۹.۴
ایکس تریل (نیسان)	۶.۲۳	۵.۲۸	۶.۳۶
قشقایی (نیسان)	۶.۷۹	۵.۶۲	۷.۸
سیلفی (نیسان)	۴.۵۴	۴.۱۸	۴.۶۵

نام خودرو	مصرف سوخت شهری	مصرف سوخت جاده ای	مصرف سوخت ترکیبی
گلف (فولکس واگن)	۶.۰۱	۵.۱۳	۶.۷۵
تیگوآن (فولکس واگن)	۶.۹۶	۵.۸۷	۷.۹۱
مگوتان(فولکس واگن)	۶.۲۳	۵.۲۹	۷.۳۷

شبکه خدمات پس از فروش رنو پارت (نگین سرویس)

ردیف	نام نمایندگی	کد نمایندگی	نام شهر	پیش شماره	تلفن ثابت (بدون پیش شماره)	آدرس ایمیل نمایندگی	آدرس پستی
۱	شرکت خدماتی بازرگانی رنو پارت	۷۰۰	تهران	۰۲۱	۷۶۹۰۲۰۲۰	Marketing@renaultpart-co.com	خیابان دماوند شرق به غرب - بعد خیابان بابایی -خیابان ظهیری - جنب نمایندگی ایرتویا- پلاک ۲۰۸
۲	روزبه گیوی-قناد	۲۱۳	اصفهان	۰۳۱	۳۳۲۰۴۱۲۹ - ۳۷۱۱۱ - ۳۳۲۰۴۵۵۵	r.ghanad@renaultpart-co.com	خیابان امام خمینی- نبش کوچه مینو- پلاک ۲۱
۳	یحیی زارع آکندی	۲۲۴	ساری	۰۱۱	۳۳۲۱۵۷۵۹- ۳۳۲۱۴۷۷۳	y.zare@renaultpart-co.com	ساری- میدان خزر-کمربندی غربی- طبیعت یک- نبش کوچه سرو
۴	دامون گیلانی	۲۳۶	آمل	۰۱۱	۸-۴۳۱۱۶۶۳۴	d.gilani@renaultpart-co.com	کیلومتر ۶ جاده جدید بابل- شهر دابودشت
۵	منصور توانگر	۲۴۰	یزد	۰۳۵	۳۶۲۴۱۴۰۰- ۳۶۲۴۱۵۰۰	m.tavangar@renaultpart-co.com	یزد- بلوار مدرس- میدان نماز- ابتدای خیابان ولیعصر- خیابان سعادت
۶	بابک ابراهیمی نیا	۴۲۳	تهران	۰۲۱	۲۲۸۶۵۱۷۰	b.ebrahiminia@renaultpart-co.com	خیابان شریعتی، بالاتر از پل سیدخندان، پلاک ۹۱۱
۷	سعید بهروزمند	۴۱۶	تهران	۰۲۱	۶۶۱۹۰۲۴۸- ۶۶۳۶۸۶۰۷- ۶۶۸۳۱۶۶۳--	s.behroozimand@renaultpart-co.com	اتوبان نواب- بعد از تونل توحید- خیابان امام خمینی -جنب پل امام خمینی - پلاک ۴۲۱
۸	میر نادر موسوی	۴۱۹	کرج	۰۲۶	۷۲-۳۴۵۲۲۷۶۸	n.moosavi@renaultpart-co.com	خیابان شهید بهشتی، بعد از ۴۵ متری گلشهر (به سمت حصارک)، پلاک ۵۴۲
۹	سید غلام حسین سیاسی	۳۰۷	مشهد	۵۱	۳۷۵۲۸۸۱۱	gh.siasi@renaultpart-co.com	بلوار صد متری نرسیده به میدان سپاه بین چراغچی ۲۹ و ۳۱ گروه نمایندگان سیاسی
۱۰	مزدک پژوهش فر	۱۱۸	رشت	۱۳	۳۴۴۹۱۷۸۱	m.pajouhesh@renaultpart-co.com	رشت کیلومتر ۲ جاده انزلی بعد از فرودگاه بین المللی

خدمات امدادی رنو پارت (نگین سرویس)

شرکت رنو پارت (نگین سرویس) 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.

مرکز پاسخگویی شبانه روزی امداد رنو پارت (نگین سرویس)

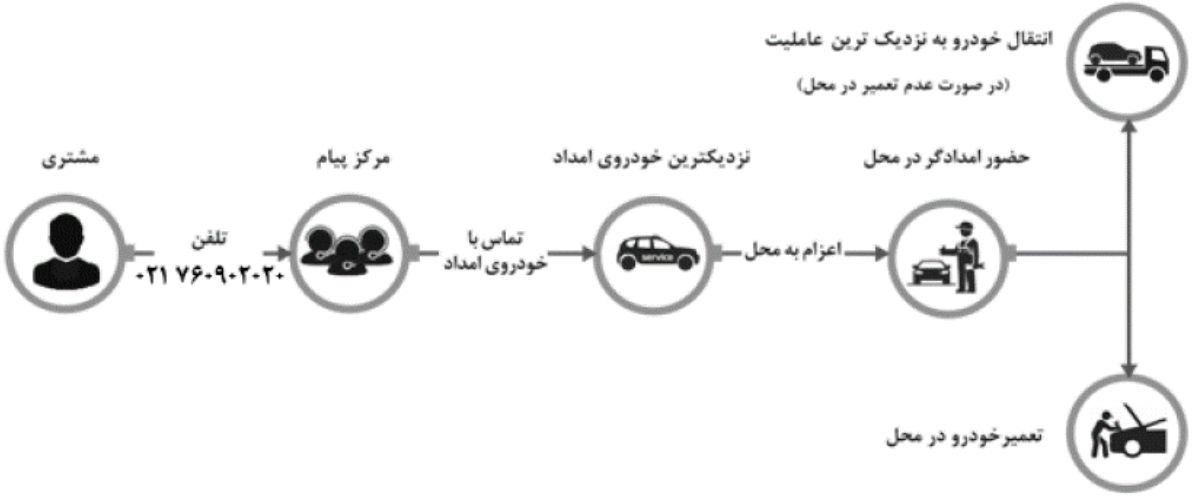
۰۲۱ ۷۶۹۰۲۰۲۰

نگین سرویس (سرویس خودرو در محل)

مدیریت سرویس و نگهداری، رنو پارت (نگین سرویس) فراتر از خدمات معمول امداد خودرو بوده و رفتار مشتریان رنو، نیسان و فولکس را مبنا 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 رنو پارت (نگین سرویس)، 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، مبنا بر پیشگیری است تا وقت مشتریان در تعمیرگاهها و نمایندگی ها اتلاف نگردد. بدین ترتیب، بازدید های ادواری و برنامه ریزی شده، نیاز به حضور چند باره در تعمیرگاه را از بین می برد. از سوی 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 اجزاء خودرو از سپر تا سپر است. در صورت نیاز به رفع عیب، این کار در محل مشتریان انجام می شود. اگر این کار به دلایل فنی در محل توقف خودرو امکان پذیر نباشد، خودرو جهت رفع عیب به محل نمایندگی انتقال داده می شود. در صورتی که به هر دلیل خودروی شما دچار خرابی شد و قادر به حرکت نباشد، تکنسین های شرکت رنو پارت (نگین سرویس) به محل توقف خودرو اعزام می

شوند تا خودروی شما را راه اندازی نمایند. در غیر این صورت خودرو به اولین تعمیرگاه مجاز رنو پارت (نگین سرویس) جهت تعمیرات انتقال داده خواهد شد.

خدمات امدادی شرکت رنو پارت (نگین سرویس) به صورت شبانه روزی و در کلیه معابر و محورهای درون شهری و برون شهری کشور مطابق روال زیر انجام می پذیرد :



تشریح نحوه خدمات در محل رنو پارت (نگین سرویس)

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 به اولین نمایندگی نگین سرویس
۴	حمل خودرو در جاده	انتقال یا خودرو سوار تا به اولین نمایندگی نگین سرویس
۵	تعویض لاستیک پنچر با چرخ زاپاس	تعویض لاستیک پنچر با چرخ زاپاس
۶	اتصال باطری به باطری	شارژ باطری خودرو (در صورت سالم بودن باطری و امکان انجام)- تعویض باطری
۷	هزینه ایاب 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. مثلث خطر
۶. بکسل بند
۷. آنتن سقفی
۸. ۲ عدد ریموت
۹. دفترچه راهنمای استفاده از خودرو
۱۰. دفترچه راهنمای سیستم صوتی و مسیریاب
۱۱. دفترچه ضوابط گارانتی و خدمات پس از فروش

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

(مصوب مجلس شورای اسلامی مورخ ۸۶/۰۴/۰۳ به شماره ۵۲۶/۴۹۵۲۵)

ماده (۱) : اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط بکار برده می شود :

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- **عرضه کننده :** هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش مبادرت به فروش خودرو های نو تولیدی یا وارداتی خود می کند.

۳- **واسطه فروش :** هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده نسبت به فروش خودرو اقدام می کند.

۴- **نمایندگی مجاز (عاملیت) :** هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده عهده دار 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 استاندارد های ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت خودرو و مطابقت آن با ضمانت ارائه شده به مصرف کننده می باشد.

تبصره (۱) : دوره تضمین نمی تواند کمتر از یکسال از زمان تحویل خودرو به مصرف کننده یا کارکردی برابر با سی هزار کیلومتر (هرکدام 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 می باشد.

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 درنتیجه استفاده معمول از خودرو، بروز نموده و با مفاد ضمانتنامه و مشخصات اعلامی به مصرف کننده، 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 مصرف کننده و اشخاص ثالث، اعم از خسارات مالی و جانی و هزینه های درمان ناشی از نقص یا عیب (که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد) هزینه های حمل خودرو به تعمیرگاه، تامین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهل و هشت ساعت باشد) بر عهده عرضه کننده می باشد.

تبصره (۱) : تعهدات عرضه کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفا میشود. عرضه کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا نمایندگی های (عاملیت های) مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تامین آموزش های لازم متناسب با تعداد خودرو های عرضه شده در سطح کشور بوده و نمیتواند مصرف کننده را به مراجعه به نمایندگی های (عاملیت) 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 نمایندگی های عرضه کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رای لازم با اکثریت آرا ء 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 حد اکثر 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 بر طرف 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 (عاملیت) موظفند هر بار که خودروی موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره ای قرار می گیرد، پس از اتمام کار، به صورت مکتوب کلیه عیب ها و نقص های اعلامی از سوی مصرف کننده، اقدام های انجام شده و قطعات تعمیر یا تعویض شده را در صورت وضعیت ذکر نموده و آن را تسلیم مصرف کننده نماید.

تبصره (۱) : استفاده از قطعات غیر استاندارد یا تایید نشده توسط عرضه کننده و نمایندگی (عاملیت) 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 می شود.

ماده (۷) : هر نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم عرضه کننده، واسطه فروش با 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 یه هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف کننده باطل و بلا اثر است.

تبصره (۱) : انعقاد هر نوع قراردادی که حقوق و تکالیف طرفین قرارداد و مشمولین این قانون در آن رعایت نشود به استناد ماده (۱۰) قانون مدنی و مورد مشابه غیرقانونی و از درجه اعتبار ساقط است.

ماده (۸) : هر گونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز عرضه کننده، توسط مصرف کنده طی دوران ضمانت ایجاد شود از شمول این قانون خارج است و هیچگونه حقی برای مصرف کننده و اشخاص ثالث در برابر عرضه کننده ایجاد نمی کند.

ماده (۹) : عرضه کننده مکلف است تعهدات موضوع این قانون را به صورت کتبی در اوراق 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) : آیین نامه اجرایی این قانون (به ویژه در مورد ملاک های ایجاد نمایندگی (عاملیت) مجاز تعمیر در سطح کشور به ازاء تعداد خودرو های عرضه شده) ظرف مدت سه ماه از تاریخ تصویب توسط وزارت صنایع و معادن تهیه شده و به تصویب هیات وزیران می رسد.

ماده (۱۱) : وزارت صنایع معادن مکلف بر نظارت بر اجراء این قانون در راستای حفظ حقوق مصرف کنندگان و اعلام گزارش ادواری شش ماهه به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شوراری اسلامی است.

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

ابلاغیه شماره ۷۴۱۵/ت۵۱۶۸۱ه مورخ ۱۳۹۵/۰۱/۲۸ هیات وزیران

ماده (۱) : ضوابط مندرج در این آیین نامه شامل تمام عرضه کنندگان، واسطه های فروش، واسطه های خدمات پس از فروش و عاملیت های 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 می باشد.

ماده (۲) : در این آیین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می روند:

(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 نو ساخت داخل کشور یا وارداتی خود می نماید.

(ت) – خدمات پس از فروش : کلیه خدمات پس از فروش یک محصول از قبیل ضمانت و تعهد شامل پشتیبانی خدمات، تعمیرات و تامین قطعات استاندارد که موجب تضمین کارکرد مطلوب محصول می باشد.

(ث) – خدمات فروش و پس از فروش : اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده، صرفا یا تواما عهده دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق عاملیت ها می باشند. واسطه مذکور می تواند 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) – شیوه ارائه خدمات پس از فروش : بر اساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) در خصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و عاملیت ها ی آن همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها می باشد.

(ح) - دستور العمل شرایط، ضوابط و ارزیابی و خدمات فروش خودرو : دستور العملی که به منظور تعیین شیوه مربوط به امور خدمات فروش خودرو، شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی های آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها توسط وزارت تهیه و ابلاغ می شود.

(خ) - خدمات دوره تضمین : مجموعه خدمات تعمیرات، تامین و تعویض قطعات با 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 تامین 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 نر مصوب موضوع بند (ط) ماده(۲) این آیین نامه از سوی عرضه کننده برای مصرف کننده انجام می شود.

(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 با سایر استانداردها و دستور العمل های 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 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 بار.

(س) – کتابچه راهنمای مصرف کننده : کتابچه ای است حد اقل 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 خودرواز قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچارچرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطرو تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت(به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره ای، نام و نشانی عاملیت شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین نامه و دستور العمل های اجرایی آن باشد.

(ش) – تامین خودروی جایگزین مشابه : واگذاری خودروی ماشبه 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 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 عاملیت ها و ارائه گزارش های ادواری یا موردی به وزارت و عرضه کننده انتخاب می شود.

(ط) - نرخ خدمات و قطعات : نظر به صنفی بودن فعالیت عاملیت ها، 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 صورت حساب رسمی به مصرف کننده، از وی دریافت می شود.

(ظ) - خودروی نو : خودرویی که 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 می شود.

(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 می شود.

(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 روغن ها (نظیر روغن موتور و گیربکس)، مایعات (نظیر مایع ضد یخ و مایع شیشه شوی) فیلتر ها (نظیر فیلتر بنزین، هوا و روغن) و سایر قطعات و موادی که فهرست کامل آن توسط وزارت تهیه و ابلاغ خواهد شد.

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

تبصره (۱) : استاندارد های فنی شرکت های عرضه کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق، جزو استاندارد های ابلاغی محسوب خواهد شد.

ماده(۳) : عرضه کننده 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 (۱) : عرضه کننده موظف است حداقل ۲ روز کاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را طلاع رسانی عمومی نماید.

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

تبصره (۱) : حداکثر مبلغ قابل دریافت در قراردادهای پیش فروش معادل ۵۰% قیمت فروش نقدی محصول مورد نظر در هنگام عقد قرارداد می باشد.

تبصره (۲) : سود انصراف و خسارت تاخیر مندرج در بخش ضوابط فروش، به صورت روز شمار محاسبه می شود.

ماده (۵) : عرضه کنند 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. درقرارداد فروش قید مشخصات خودرو مورد نظر از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ و شرایط موضوع قرارداد مانند قیمت فروش، نرخ سود مشارکت، تاریخ تحویل خودرو با تعیین ماه و هفته تحویل، خسارت تاخیر در تحویل، فهرست متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کفپوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف کننده الزامی است.

تبصره (۱) : 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 مشارکت وجوه دریافتی را از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل مندرج در قرارداد پرداخت نماید.

تبصره (۱) : عرضه کننده موظف است در صورت تاخیر در تحویل خودرو، از تاریخ حویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مصرف کننده، مبلغ حسارت تاخیر در تحویل را نسبت به وجوه پرداختی محاسبه و پرداخت نماید.

تبصره (۲) : در صورتی که مصرف کننده پس ابلاغ دعوتنامه کتبی عرضه کننده، ظرف مدت ۱۵ روز کاری نسبت به تسویه حساب، خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه کننده می تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف کننده را 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 مدت ۲۰ روز به مصرف کننده پرداخت نماید.انصراف مصرف کننده قبل از یک ماه از زمان اخذ قرارداد مشمول شود انصراف نمی شود.

تبصره(۴) : در صورتیکه زمان بازپرداخت وجوه پرداختی مصرف کننده بیش از ۲۰ روز شود، سود انصراف متعلقه از تاریخ تاخیر تا تاریخ باز پرداخت 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 منعقده، قبل از ارسال دعوت نامه تکمیل وجه، قید به تایید و امضاء طرفین برساند.

تبصره (۱) : در صورت بروز مشکل در فرآیند رعایت استانداردهای مصوب و تاخیر 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 برآنکه رفع عیب، موجب کاهش قیمتی ارزش خودرو نگردد. در غیر این صورت عرضه کننده موظف است نسبت به تعویض خودرو یا اخذ رضایت کتبی مصرف کننده اقدام نماید.

تبصره (۲) : در صورتی که مصرف کننده در دوره تضمین به عاملیت مراجعه نمایدو رفع کامل عیوب خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوره مذکور برای عاملیت مقدور نباشد، عرضه کننده یا واسطه فروش با عاملیت موظف است ضمن الزام عاملیت 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 از آن به مصرف کننده، برابر ماده ۱۷ این آیین نامه رفتار نماید.

ماده (۱۰) : عرضه کننده موظف است سند فروش، صورت حساب 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 حد اقل 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 ها ی زیر و نظارت بر حسن اجرای آن، در چارچوب دستور العمل 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 عاملیت

(ث) : نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه کننده با عاملیت های خود

(ج) : پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به عاملیت.

(چ) : راهعنمای تعمیراتی بخش های مختلف خودرو

(ح) : نظام تامین و توزیع به موقع کلیه قطعات مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و عاملیت های آنها.

(خ) : نظام تشویق، تنبیه و اعطا و لغو عاملیت های خود.

(د) : ارتقای کمی و کیفی شبکه عاملیت های خود.

(ذ) : اطلاع رسانی شفاف رتبه عاملیت و حقوق مشتریان در محل پذیرش عاملیت.

(ر) : نظام نظر سنجی از مراجعین کلیه عاملیت ها.

(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 ۲۰ روز.

(س) : نظام ارائه خدمات سیار و طرح های امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود.

ماده (۱۲) : دوره تضمین برای خودرو های سبک شامل سواری، ون و وانت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حد اقل ۲ سال یا کارکردی برابر چهل هزار (۴۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرابرسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده

از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل ۲ سال یا کارکردی برابر با دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرابرسد و برای انواع موتور سیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل ۱ 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 خودرو های سبک حداقل ۳ سال، برای خودرو های سنگین حداقل ۱۸ ماه و برای موتور سیکلت حداقل ۳ 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 باشد.

تبصره (۱) : فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلایندگی هوا شامل کربن کنسیتر، 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 صرفا مشمول دوره تضمین نبوده و بر اساس استاندارد 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 عاملیت ها ی 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 تامین 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 عاملیت در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید. در صورتی که مصرف کننده تاکید بر پذیرش در عاملیت 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 تایید شده به طول انجامد، به تامین 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 تایید شده، برای کلیه روزهای توقف خودرو در عاملیت اعم از تعطیل و غیر تعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیند های داخلی سازنده و وارد کننده و نیز واسطه خدمات پس از فروش و یا عاملیت آن، آغاز و در روزی که عاملیت 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 عاملیت و یا هر یک از عاملیت های دیگر برای بار دوم و بیشتر، زمان توقف و 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 آلایندگی 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 خسارت ناشی از موارد حادثه و تصادف به شرح زیر است :

(الف) : خودروی سواری : از زمان تحویل خودرو به عاملیت به ازای هر روز توقف مازاد، به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار پانزده 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 عاملیت 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 و 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 تسط 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 راساً یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود پس از اخذ مدرک مثبته در مورد احراز مالکیت خودرو، نسبت به پرداخت خسارت توقف خودرو در کمتر از ۱۵ 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 راسا یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش، ساز و کار پرداخت هزینه خسارت 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 راسا یا از طریق شبکه عاملیت خود تحت هر شرایطی به پذیرش کلیه خودرو هایی که به دلیل وجود عیب قطعات ایمنی قادر به تردد نیستند اقدام نماید.

تبصره (۱) : عرضه کننده موظف است در دوره تضمین، هزینه های بارگیری و حمل خودرو های در راه مانده و غیر قابل تعمیر به نزدیکترین عاملیت 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 عاملیت ها نسبت به پذیرش تمام خودرو های تحت مسئولیت خود و همچنین سایر خودرو های مشابه وارداتی توسط اشخاص حقیقی و حقوقی فاقد نمایندگی رسمی، مطابق با دستور العمل 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 ۱ ماه از زمان اعلام شرکت عرضه کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و عاملیت خود ابلاغ نماید. بر اساس این ضوابط، عاملیت یا واسطه خدمات پس از فروش صورتحساب مصرف کننده را به ایشان تسلیم می نماید.

تبصره (۱) : 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 (عاملیت ها) مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورتحساب به مصرف کننده خدمات ارائه شده خود را به مدت ۲ 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 نماید.

ماده (۲۴) : نمایندگی (عاملیت) مجاز موظف است چنانچه تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگه پذیرش، خودرو عیب دیگری دارد، قبل از تعمیر یا تعویض قطعه با مصرف کننده تماس گرفته و از او جهت تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف کننده، مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبی مستند سازی می شود.

تبصره (۱) : نمایندگی (عاملیت) مجاز موظف است در دوره تعهد داغی قطعات تعویضی را به مصرف کننده تحویل و رسید دریافت نماید.

ماده (۲۵) : چنانچه به تشخیص مرجع 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 عاملیت، خسارتی متوجه مصرف کننده گردد عرضه کننده موظف به جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دیافت وجه و جبران خسارت وارده می باشد.

ماده (۲۶) : تعداد نمایندگی (عاملیت) مجاز و واحد های خدمات سیار، بر اساس دستور العمل ابلاغی وزارت تعیین خواهد شد.

ماده (۲۷) : عرضه کننده موظف است در شبکه نمایندگی های (عاملیت) مجاز فروش و خدمات پس از فروش خود صرفا از ظرفیت واحد های 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 عاملیت های 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 (۱) : شرکت عرضه کننده موظف است امکان دسترسی شرکت بازرسی به اطلاعات این شبکه را فراهم نماید.

ماده (۲۹) : مسئولیت رسیدگی به شکایت 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، راساً از طریق سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می گیرد. چنانچه رضایت مصرف کننده تامین نشود، می تواند به هیئت حل اختلاف موضوع

تبصره (۲) ماده (۳) مراجعه کند. هیئت حل اختلاف موظف است ظرف ۲۰ روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتبا اعلام رای کند. مناط رای، نظر اکثریت اعضای هیئت است این رای باید ظرف مدت ۱۰ 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 ا 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 مدت ۵ روز از تاریخ اعلام هیئت، توسط شاکی پرداخت شود و در غیر این صورت، هیئت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می نمایند.

تبصره (۴) : کلیه نهاد ها 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 تولید کنندگان ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین نامه مکلف است دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایت مصرف کنندگان خودرو را به سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ها اعلام نماید.

ماده (۳۰) : عرضه کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر عاملیت ها را بر اساس وظایف تعیین شده در قانون، 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 (عاملیت) مجاز های آنها و ارائه گزارش های ارزیابی به وزارت و عرضه کننده به عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می باشد.

تبصره (۲) : عرضه کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی های (عاملیت) مجاز فعال و تعلیق شده خود را به همراه سایر مشخصات و همچنین مشخصات مشتریان مراجعه کننده به شبکه خدمات پس از فروش شامل نام مشتری، شماره تماس، نوع خودرو، تاریخ پذیرش و نام نمایندگی (عاملیت) 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 بر عهده وزارت است.

ماده (۳۲) : تصمیم نامه شماره ۱۳۳ ۴۳۶۷۸/۴۴ مورخ ۱۳۸۹/۰۲/۲۹ لغو می شود.

سرویس و نگهداری خودرو (روغن موتور)

بازدید سطح و اضافه کردن روغن

- **شرکت های مادر خودرو های رنو، نیسان و فولکس به شما توصیه می کند، به طور مرتب میزان روغن موتور خود 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 نشانگرها و یا گیج روغن موتور).**
- **اضافه کردن روغن زمانی که میزان روغن به علامت حداقل (MINI) گیج روغن رسیده باشد. یا (بر حسب سطح خودرو) با توجه به اطلاعات نمایش داده شده بر روی صفحه نمایشگر 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 در پوش گیج کاملاً محکم شده باشد.
- شرکت های مادر رنو، نیسان و فولکس استفاده از هیچ گونه مکمل روغن موتور را مجاز نمی داند.

توصیه هایی برای اضافه کردن روغن :

- کیفیت روغن نقشی اساسی در سلامت موتور خودروی 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 کاملاً بپیچانید و محکم کنید.

یادداشت