



دفترچه شرایط و ضوابط گارانتی خودرو ویژه جانبازان معزز

نگین سرویس

خدمات پس از فروش فولکس، رنو، نیسان

رنو یارت

شرکت خدماتی بازرگانی (سهامی خاص)

www.negin-service.com

به نام خدا

دفترچه ضوابط گارانتی خودرو و خدمات پس از فروش (جانبازان معزز)

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

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

شرایط و ضوابط گارانتی خودرو

شرایط و ضوابط گارانتی خودرو

تعریف تضمین یا ضمانت (گارانتی):

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

گارانتی خودرو:

۱ - خودرو ارائه شده از زمان تاریخ تحویل به اولین مالک برای مدت ۲ سال یا ۴۰۰۰۰ 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 ۲ سال می باشد.

۵- مالک موظف است اولین سرویس دوره ای خودروی خود را در کیلومتر ۲۵۰۰ یا مکسیمم سه 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 هیدرولیک
مایعات نظیر مایع ضدیخ و مایع شیشه شوی
فیلترها نظیر فیلتر سوخت، هوا و روغن

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

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

به شرح جدول زیر می باشد:

نام قطعات	زمان تضمین کارکرد
لنت ترمز، لامپ، شمع، تسمه ها، برف پاکن	۱۰ هزار کیلومتر
صفحه کلاچ، باطری	۱۲ ماه یا ۲۰ هزار کیلومتر
کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن	۱۲ ماه یا ۲۰ هزار کیلومتر
لاستیک، سیستم پخش صوت، دیسک چرخ، سیستم تعلیق خودرو (جلو بندی، سیستم اکسل و متعلقات جلو و عقب، زیر بندی دسته موتور ها)	۱۵ ماه یا ۲۵ هزار کیلومتر
کلاچ دابل، دسته دنده، کنسول وسط، چراغ جلو و عقب، قفل درب صندوق و شیشه شور، مکانیزم صندلی، دسته راهنما	۸ ماه یا ۱۲ 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)، فضلا پرندگان، شیرخواران 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 می‌کنیم مطالب این دفترچه را به خوبی مطالعه کنید.

برنامه سرویس و نگهداری، شامل سرویس‌های زیر می‌شود :

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

سرویس‌های دوره ای :

سرویس‌های دوره ای شامل بازدید از خودرو، تعویض روغن‌ها، تعویض فیلتر روغن‌ها، و بررسی سطح سیالات مطابق روش نگهداری شرکت رنو، نیسان و فولکس می‌باشد.

سرویس‌های ادواری این خودرو می‌بایست حداقل بصورت سالیانه یا پیمایش ۱۰۰۰۰ 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 هیدرولیک.

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

- 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 نشتنی روغن در کمک فنرهای جلو و عقب.
- وضعیت لنت و دیسک های ترمز جلو و عقب

- جابه جایی چرخ ها (جلو/عقب)

- فقط ۴X۴ DUSTER (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 آئینه 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...) .

فاصله زمانی	سرویس هایی که باید انجام شود
• 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.	• تعویض روغن موتور و تعویض فیلتر روغن • تعویض فیلتر هوای داخل اتاق • تعویض فیلتر سوخت • تعویض مکانیزم های حرکتی (تسمه های دینام، تایمینگ و پولی ها) • در بعضی از موتور ها، هنگام انجام این سرویس پولی های دارای ضربه گیر باید تعویض شوند. • برای اطلاعات بیشتر، توصیه می کنیم به عاملیت های رنو 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 (WD۴) : 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.

فاصله زمانی	سرویس هایی که باید انجام شود
در شرایط خاص استفاده، فواصل تعویض توصیه شده بر حسب کیلومتر، تقسیم بر دو شود	تعویض روغن دیفرانسیل عقب روغن : TRANSELF UNIVERSAL FE ۸۰W۹۰

- 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 گرانیروی روغن توصیه شده برای خودرو خود را در جدول زیر ببابید.

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

درجه گرانیروی				استاندارد		موتور بنزینی اتمسفریک
T > - ۱۵ ° C						
T > - ۲۰ ° C						
T > - ۲۵ ° C						
T > - ۳۰ ° C						
یا W۳۰ W۴۰	یا W۳۰ W۴۰	یا W۴۰	یا W۴۰	RN ۰۷۰۰	یا	کلیه مدل های دارای موتور بنزینی اتمسفریک
یا W۳۰ یا W۴۰	یا W۳۰ یا W۴۰ یا W۵۰	یا W۳۰ یا W۴۰ یا W۵۰	یا W۴۰ یا W۵۰	ACEA A۱ / ACEA A۲ / ACEA A۳ / ACEA A۵		
یا W۳۰ یا W۴۰ یا W۲۰	یا W۳۰ یا W۴۰ یا W۵۰	یا W۳۰ یا W۴۰ یا W۵۰	یا W۴۰ یا W۵۰	AP۱ SL / API SM		

درجه گرانشروی				استاندارد		موتور بنزینی مجهز به توربو شارژ
T > - ۱۵ ° C						
T > - ۲۰ ° C						
T > - ۲۵ ° C						
T > - ۳۰ ° C						
۰W۴۰	۵W۴۰	۵W۴۰	۱۰W۴۰	RN ۰۷۱۰	یا	موتور بنزینی مجهز به توربو شارژ
				ACEA A۳/B۴		
۰W۴۰	۵W۴۰	۵W۴۰	۵W۴۰	RN ۰۷۱۰		۱۰۰Tce به غیر از
۰W۴۰	۵W۴۰	۵W۴۰	۵W۴۰	ACEA A۳/A۴		
۰W۴۰	۵W۳۰	۵W۳۰	۵W۳۰	ACEA A۵/B۵		

شرح بازدید سرویس دوره ای

[illegible]

مواردی که می بایست در کلیه سرویس ها انجام پذیرد

یازده و اعتراف کاری زاری رواف
بررسی و روان سازی قفل مستطول و قفل بن و ستون
بررسی درهوش واد چرخ ها
بررسی سطح و شرایط روکش آب بندی اجزای سیستم ترمز و کلاچ
بررسی و فرایند روکش آب بندی براساس فرام یونیدرکال (سیستم سبهار بودن)
بررسی انژکتور
بررسی چراغ ها و عملکردی ایگنیتور شمار
بررسی وضعیت تکیه شیشه ها و آپدیت های ضروری
بررسی تکیه ها و طبع ضروری شور سیمندت راکتی
بررسی پاتری با دستگاه تستر باتری
بررسی نورشنی بده ضروری
بررسی سطح وضعیت و آپدیت سیستم فنک کالنده موتور
بررسی وضعیت سلامت و تنظیم شمار باد تایرو
بررسی سیمک و آنتن نرم زار چاهر راک
بررسی چراغ های داخل و خارج ضروری شور و سیمندت سیم های هشدارنده ضروری
بررسی وضعیت سلامت آپدیت گرگینرور سیمک با دستورات ایمنی ضروری شور سیمندت جنو و سبک
پانچ سیمندت زوایای چراغ ها
بررسی سیستم ترمز فیکس 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.

[illegible]

مواردی که می بایست در گلیه سرویس ها انجام یذیرد

یادماند و تصور کاری میان روی
روشن و تاریک افق مبدع و غلب و لعل و مجاور
بررسی و روشنی و طرح افق ها
بررسی سطح و افق و روی و آید بخدی مدارات سیستم کفر و فرغ
بررسی و شرایط و زمان و آید برای در افق زمان دریا و کوه در صورت جهر دورا
بررسی افق دور
بررسی طرح ها و منظره کار کیهانست دورا
بررسی وضوح و طرح و ترفیع ها و آید به افق دور
بررسی ایضا و طرح و ترفیع طرح سیستم کفر و فرغ
بررسی پلانی و سیستم کیهانست دورا
بررسی افق دور
بررسی سطح و وضوح و آید ی سیستم کفر کشفه مجاور
بررسی وضوح و حالت و تاثیر طیار در افق
بررسی و کشف و آید از نوع طیار در افق چرخ
بررسی طرح های داخل و خارج و سیستم دور و امتداد لیل و لیل سفایر هنده دور
بررسی وضوح و آید ی کفر طرحه و کشفه ها و امتداد طیار و مجاوره و سیستم تفریق و افق و غلب
یادماند و تصور کاری میان روی
بررسی وضوح و سیستم کیهانست دورا
بررسی وضوح و حالت و تاثیر طیار در افق

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 خرابی در تجهیزات گارانتی خودرو میگردد.

شرح بازدید ها و سرویس های دوره ای خودرو های رنو

مدل خودرو	تایمسار	چکر	مکان 1500	مکان 1600	لوگن معمولی	لوگن اتوماتیک	-	-
بازدید سیستم توار و تعویض کابل گاز و روغن توار (تجهیز مخصوص)	هر ۲ سال یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲ سال یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲ سال یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲ سال یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲ سال یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۲ سال یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر	-	-
تعویض روغن موتور	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	-	-
عملیات سرویس عمومی رنو	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	-	-
تعویض فیلتر هوای موتور	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	-	-
تعویض فیلتر کابین	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	-	-
تعویض فیلتر روغن موتور	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	-	-
تعویض شمع موتور	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	-	-
تعویض کیت تسمه تایم/چنگ موتور	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	-	-
تعویض مایع سیستیم شک کدنده	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	-	-
تست کتیپ فعال/بیب پایی کابین/تور ها و تنظیم هشدار سرویس	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	-	-
تعویض روغن گیرکس	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	-	-
تعویض فیلتر گیرکس GVT	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	-	-
تعویض روغن Transfer Box	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	-	-
تعویض روغن Final Drive	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	-	-
بررسی و سرویس خشک های ترمز کاب	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	-	-
تعویض فیلتر بزرگین (در صورت وجود)	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	-	-
تایم/بیب چرخ های جلو و عقب	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	-	-
تعویض کیت تسمه پدال	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	-	-
تعویض روغن هیدرولیک فرمان	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	بزرگ ندارد	-	-

مواردی که می بایست در کلیه سرویس ها انجام پذیرد

- بازدید و تعویض کابل گاز و روغن توار
- بررسی و روغن سازی قفل سندها/مقرب و قفل در موتور
- بررسی درویش و تانک چرخ ها
- بررسی سطح و شرایط روغن و آب بندی در اجزای سیستم توار و تانک
- بررسی و شرایط روغن و آب بندی مدار فرمان هیدرولیک (در صورت مجهز بودن)
- بررسی اگزوز
- بررسی چراغ ها و عملکرد های کابین/موتور
- بررسی وضعیت کلیه شیشه ها و آینه های خودرو
- بررسی تسمه ها و مایع هوشه شور سیستم پدال
- بررسی باتری یا دستگاه شارژ باتری
- بررسی خوردگی بدنه خودرو
- بررسی سطح و تعویض روغن/آب بندی سیستم خشک موتور
- بررسی وضعیت سرامیک و تنظیم فشار باد تایرها
- بررسی جیبک و لنت ترمز های چهار چرخ
- بررسی چراغ های داخلی و خارج خودرو/بررسی وجود و سلامت لیل های هشدار دهنده خودرو
- بررسی وضعیت و سلامت و آبدی گردگیرها/سیک ها/لنتها/فرمان سنده موتور ها و سیستم تعلیق جلو و عقب
- بازدید چاقی زواری چرخ ها
- بررسی عملکرد عمومی گیرکس و سلامت آن

در هر سرویس

(جزء عملیات سرویس استاندارد نگین سرویس)

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۳/۰۹/۱۰

توسیعحات

- عدم انجام تنظیم، کامل و به موقع سرویس های ادواری موجب آسیب های احتمالی به خودرو شده و باعث خرابی در تجهیزات کارائی خودرو میگردد.

[illegible]

مواردی که می‌بایست در کلیه سرویس‌ها انجام پذیرد

[illegible]

در هر سرویس دوره ای

(جزء عملیات سرویس استاندارد نگین سرویس)



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

نگین سرویس
NEGIN SERVICE

مدل خودرو	کف	موتور	تیکوآن
بازدید سیستم کولر و تعویض کامل گاز و روغن کوار (تعویض مایع)	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳۰ سال یا ۶۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض روغن موتور	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر
عملیات سرویس عمومی فولکس واگن	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر
تعویض فیلتر هوا فیلتر موتور	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض فیلتر کابین	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض فیلتر روغن موتور	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر
بازدید شمع موتور	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰ کیلومتر
تعویض شمع موتور	هر ۳۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض کپت تسمه تایم/کک موتور	هر ۳۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳۰۰۰۰ کیلومتر
بازدید مایع سیستم خنک کننده	هر ۳۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض مایع سیستم خنک کننده	هر ۳۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳۰۰۰۰ کیلومتر
تست شابل مایع پانی کاپیولترها و تنظیم فشار سرویس	هر ۵۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض روغن گیربکس	هر ۳۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۳۰۰۰۰ کیلومتر
بررسی و سرویس کنت های ترمز جلو و عقب	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر
تعویض فیلتر ترمز (در صورت نیاز)	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر
جابجایی چرخ های جلو و عقب	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر
بازدید کپت تسمه تایم	هر ۵۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰۰ کیلومتر	هر ۵۰۰۰۰ کیلومتر

مواردی که می بایست در کلیه سرویس ها انجام پذیرد

در هر سرویس (جز عملیات سرویس استاندارد نگین سرویس)

بازدید و تعویض تسمه تایم
بررسی و روغن سازی قفل صندوق عقب و قفل در موتور
بررسی دروازه و آو چرخ ها
بررسی سطح و شرایط روغن و آب پمپ حرارت سیستم ترمز
بررسی و تعویض روغن و آب پمپ حرارت (در صورت نیاز)
بررسی ترمز
بررسی چراغ ها و معاینه های کولر
بررسی وضعیت کاپوت و آینه های خودرو
بررسی تسمه های برف پاک کن و مایع شیشه شوی سیستم برف پاک کن
بررسی ترمز با دستگاه تستر
بررسی فوردی بده خودرو
بررسی سطح وضعیت و آبدی سیستم خنک کننده موتور
بررسی وضعیت سلامت و تنظیم فشار باد تایر ها
بررسی دیسک و تفلز ترمز های چهار چرخ
بررسی چراغ های داخل و خارج خودرو بررسی وجود و سلامت لول های هشدار دهنده خودرو
بررسی وضعیت و آبدی گردگیر ها ، شمع ها ، اتصالات فرمان ، دنده موتور ها و سیستم تعلیق جلو و عقب
بازدید چرخ های زنجاری
بررسی عملکرد عمومی گیربکس و سلامت آن

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۳/۰۹/۱۰

توضیحات

— عدم انجام منظم ، کامل و به موقع سرویس های آمواری موجب آسیب های احتمالی به خودرو شده و باعث خرابی در تجهیزات گارانتی خودرو میگردد.

لیست مصرف سوخت خودورها

نام خودرو	مصرف سوخت شهری	مصرف سوخت جاده ای	مصرف سوخت ترکیبی
تلیسمان	۷۰۹	۵۰۵	۶۰۳
فلوئنس اتوماتیک	۹۰۳	۶	۷۰۳
فلوئنس دنده ای	۹۰۳	۶	۷۰۳
داستر دو دیفرانسیل	۱۱۰۷	۷۰۳	۸۰۹
داستر تک دیفرانسیل	۱۱۰۷	۷۰۳	۸۰۹
اسکالا ۲۰۰ لیتری	۱۰۰۴	۶۰۱	۷۰۷
اسکالا ۱۰۶ لیتری	۸۰۹	۵۰۲	۶۰۶
سفران ۲ لیتری	۱۱	۷	۸۰۳
سفران ۲۰۵ لیتری	۱۳۰۴	۷۰۷	۹۰۷
سفران ۳۰۵ لیتری - لتیتیود	۱۵۰۷	۷۰۵	۱۰۰۵

نام خودرو	مصرف سوخت شهری	مصرف سوخت جاده ای	مصرف سوخت ترکیبی
سیمبل	۶۰۹	۵۰۱	۵۰۸
کولئوس	۱۲۰۹	۸	۹۰۵
کولئوس جدید	۱۰۰۷	۶۰۹	۸۰۳
ترافیک	۱۲۰۷	۸۰۳	۹۰۹
لاگونا	۱۵۰۷	۷۰۵	۱۰۰۵
اسکالا کوپه	۱۰۰۴	۶۰۱	۷۰۷
جوک (نیسان)	۶۰۵	۶۰۳	۶
تیانا (نیسان)	۹۰۱	۷۰۴	۹۰۴
ایکس تریل (نیسان)	۶۰۲۳	۵۰۲۸	۶۰۳۶
قشقایی (نیسان)	۶۰۷۹	۵۰۶۲	۷۰۸
سیلفی (نیسان)	۴۰۵۴	۴۰۱۸	۴۰۶۵

نام خودرو	مصرف سوخت شهری	مصرف سوخت جاده ای	مصرف سوخت ترکیبی
گلف (فولکس واگن)	۶۰۰۱	۵۰۱۳	۶۰۷۵
تیگوآن (فولکس واگن)	۶۰۹۶	۵۰۸۷	۷۰۹۱
مگوتان (فولکس واگن)	۶۰۲۳	۵۰۲۹	۷۰۳۷

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 باباییان - خیابان ظهیری - جنب نمایندگی ایرتویا- پلاک ۲۰۸
۲	روزبه گیوی-قناد	۲۱۳	اصفهان	۰۳۱	۳۳۲۰۴۱۲۹ - ۳۷۱۱۱	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 پوروزمند	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 مد 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

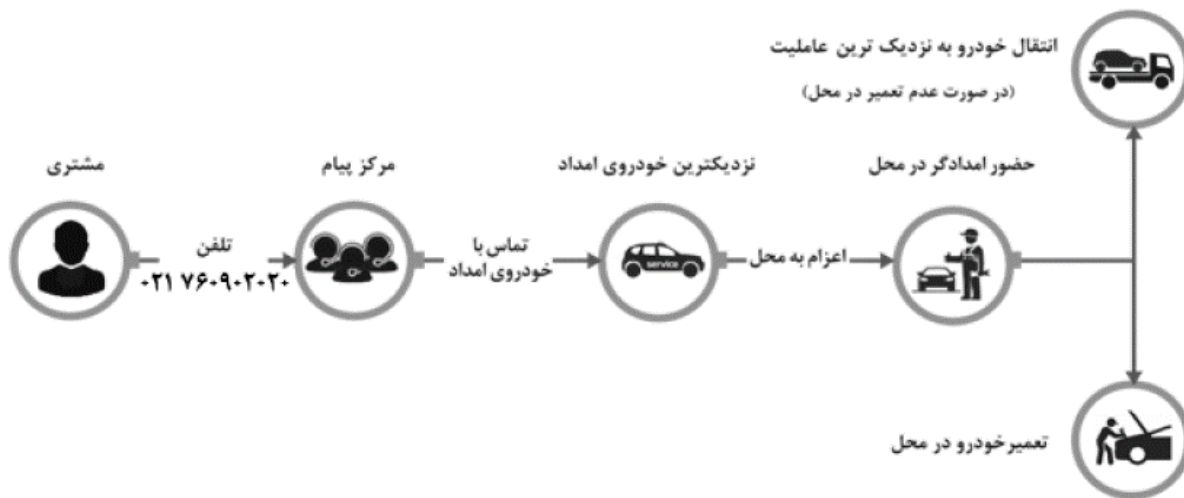
نگین سرویس (سرویس خودرو در محل)

مدیریت سرویس و نگهداری، رنو پارت (نگین سرویس) فراتر از خدمات معمول امداد خودرو بوده و رفتار مشتریان رنو، نیشان 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 باتری به باتری	شارژ باتری خودرو (در صورت سالم بودن باتری و امکان انجام) - تعویض باتری
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 ابلغی 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 در نتیجه 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 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 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 قطعانی 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 مریح 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 یا به 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 کننده طی دوران ضمانت ایجاد شود از شمول این قانون خارج است و هیچگونه حقی برای مصرف کننده و اشخاص ثالث در برابر عرضه کننده ایجاد نمی کند.

ماده (۹) : عرضه کننده مکلف است تعهدات موضوع این قانون را به صورت کتبی در اوراق 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 منابع و معادن تهیه شده و به تصویب هیات وزیران می رسد.

ماده (۱۱) : وزارت منابع معادن مکلف بر نظارت بر اجراء این قانون در راستای حفظ حقوق مصرف کنندگان و اعلام گزارش ادواری شش ماهه به کمیسیون منابع و معادن مجلس شورای 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/ت ۵۱۶۸۱ 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، صرفاً یا توأماً 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 نرخ 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 سر نشین 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 خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آپارچرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره ای، نام و نشانی 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.

(ف) - 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.

(ب) - نرخ خدمات و قطعات : نظر به منفی 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 منفی کشور - مصوب ۱۳۹۲ - با محوریت کمیسیون نظارت تعیین و در ازای ارائه خدمات و ابلان صورت حساب رسمی به مصرف کننده، از وی دریافت می شود.

(ب) - 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، آلاینده‌گی 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 اطلاع رسانی عمومی نماید.

ماده (۴) : عرضه کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش های مختلف فروش و فرآیند خرید را به صورت شفاف و روشن مطابق جدول زیر تهیه و در پایگاه اطلاع رسانی عاملیت های 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. 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 تاخیر در تحویل، فهرست متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آپار 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 تحویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مصرف کننده، مبلغ خسارت تاخیر در تحویل را نسبت به وجوه پرداختی محاسبه و پرداخت نماید.

تبصره (۲) : در صورتی که مصرف کننده پس ابلغ 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 موعده 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 منعقد، 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 بر آنکه 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 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 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) : راهبردهای 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 فرا برسد، 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 فرا برسد 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 آلاینده‌گی هوا شامل کربن کنسینتر، 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 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 آلاینده‌گی 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 راساً 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 صرفاً 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 کتباً 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 از تاریخ تصویب این آیین نامه هیئت های حل اختلاف مربوط را در محل آن سازمان با استفاده از پست های سازمانی موجود تشکیل داده و امکانات، نیروی انسانی و محل لازم را در اختیار آنها قرار دهد.

تبصره (۳) : ثبت اعتراض و رسیدگی به آن در هیئت حل اختلاف رایگان است، اما حق الزحمه کارشناسی رسمی که در هیئت حاضر و اظهار نظر می کند باید ظرف 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 ۳۳۱۴۴/۴۳۶۷۸ 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)
- لطفاً بعد از بررسی یا افزایش سطح روغن، گیج را تا انتها فشار دهید و درپوش گیج کاملاً ببیچانید و محکم کنید.

نَگین سرویس

همراه با شما در جاده بی پایان کیفیت