

دفترچه گارانتی



VIRA

- برگه مشخصات خودرو حین تحویل / ۸
- سرویس اولیه (برای استفاده نمایندگی) / ۹
- سرویس اولیه (برای استفاده مالک) / ۹
- ثبت اطلاعات در صورت تغییر ملکیت خودرو / ۱۳
- گارانتی و مسئولیت محدود / ۱۴
- یادداشت / ۲۲
- مقدمه / ۲۶
- پیشنهاداتی برای بازرسی سرویس و نگهداری / ۲۹
- قطعات اصلی روانکارها و روغن هیدرولیک پیشنهادی / ۳۱
- بازرسی و نگهداری خودروهایی که طولانی مدت استفاده شده‌اند / ۳۲
- برنامه سرویس دوره‌ای / ۳۴
- جدول برنامه سرویس دوره‌ای / ۳۵
- قانون حمایت از مصرف‌کنندگان خودرو / ۵۱
- آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو / ۵۵

ویرا دیزل

دفترچه گارانتی

از شما به خاطر اطمینان به ویرا دیزل و انتخاب خودروی ویرا دیزل متشکریم.

دفترچه تعمیر و نگهداری شامل شرایط گارانتی خودروی شما و برنامه بازرسی، سرویس و نگهداری آن به همراه اطلاعات و پیشنهاداتی است که به شما کمک می‌کند خودروی خود را همواره در شرایط مناسب نگه دارید. پیشنهاد می‌کنیم خودروی خود را به طور مرتب و مطابق با برنامه این دفترچه بازرسی و سرویس نمایید تا برای سال‌های طولانی از داشتن کشنده ویرا لذت ببرید.

برگه مشخصات خودرو حین تحویل

نام و نام خانوادگی مالک:
آدرس:
تلفن:

رنگ اتاق:	شماره پلاک:
شماره شناسایی (VIN):	شماره موتور:
نام نمایندگی:	تاریخ تحویل:
امضا و مهر تاییدیه آموزش:	امضا و مهر اداره تحویل:

توجه: اطلاعات جدول فوق باید در زمان تحویل خودرو به مالک از سوی نمایندگی تکمیل شده و محفوظ نگه داشته شود.

سرویس اولیه (برای استفاده نمایندگی)

*اطلاعات اولیه

شماره شاسی:	شماره موتور:
نام نمایندگی:	تاریخ تحویل:

*سرویس اولیه انجام شده

نام نمایندگی:	کیلومتر:
کد زمان استاندارد:	تاریخ:
نام و نام خانوادگی مالک:	شماره دستور کار:
تلفن:	مهر و امضای نمایندگی:
امضا:	

VIRA

سرویس اولیه (برای استفاده مالک)

*اطلاعات اولیه

شماره شاسی:	شماره موتور:
نام نمایندگی:	تاریخ تحویل:

*سرویس اولیه انجام شده

نام نمایندگی:	کیلومتر:
	تاریخ:
کد زمان استاندارد:	شماره دستور کار:
نام و نام خانوادگی مالک:	مهر و امضای نمایندگی:
تلفن:	
امضا:	

VIRA

ثبت اطلاعات در صورت تغییر ملکیت خودرو

اطلاعات تماس مالکین

مالک دوم	مالک سوم
نام و نام خانوادگی	نام و نام خانوادگی
آدرس	آدرس
شماره تلفن	شماره تلفن
کد پستی	کد پستی
امضا مالک اول	امضا مالک دوم
امضا مالک دوم	امضا مالک سوم

گارانتی و مسئولیت محدود

بدین وسیله اعلام می گردد به خودرو شما به مدت ده سال از زمان تحویل خدمات پس از فروش ارائه می گردد و اگر خودروی شما تحت موارد مندرج در این سند مشمول گارانتی باشد، مطابق قوانین ذیل، ویرا دیزل خودروی شما را برای ۲ سال یا ۲۰۰,۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا رسد) از زمان تحویل گارانتی می نماید. سرویس خدمات پس از فروش و گارانتی برای خودروی شما توسط یکی از نمایندگی های مجاز شرکت ویرا دیزل در سراسر کشور اجرا می شود.

کلیه سرویس ها (در محدوده زمانی و مسافتی مشخص شده صرفا باید در محل یکی از نمایندگی های مجاز شرکت ویرا دیزل که فهرست آنها در انتهای این دفترچه آورده شده است انجام پذیرد. بدیهی است عدم انجام به موقع سرویس های ادواری محصول در نمایندگی های مجاز شرکت ویرا دیزل موجب خارج شدن محصول از پوشش گارانتی این شرکت خواهد بود. توجه: نظر به اینکه استفاده از سوخت با کیفیت پایین به شدت باعث کاهش عمر موتور و قطعات حساسی نظیر انژکتور و کاتالیست می شود، استفاده از سوخت دیزل با سطح کیفی حداقل یورو ۴ در خودروی شما الزامی می باشد.

***مواردی که تحت پوشش گارانتی قرار می گیرند:**

- هر قطعه ای از خودرو که توسط ویرا دیزل تامین شده باشد توسط نمایندگی های مجاز شرکت ویرا دیزل تعمیر یا تعویض می شود.

***زمان شروع گارانتی**

تاریخ گارانتی از زمان تحویل خودرو به مشتری شروع می شود.

ویرا دیزل

دفترچه گارانتی

- رنگ خودرو

ضمانت رنگ خودرو مطابق آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو ۱۸ ماه می باشد.

- گارانتی تعمیرات

تعمیراتی که در نمایندگی های مجاز شرکت ویرا دیزل انجام شده باشند تا ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر هر کدام زودتر اتفاق افتد مشمول ضمانت می باشند.

قطعات فروخته شده از تاریخ فاکتور به مدت ۶ ماه یا ۱۰,۰۰۰ کیلومتر هر کدام زودتر اتفاق افتد مشمول ضمانت می باشند.
تبصره: لیست قطعاتی که به عنوان قطعات استهلاکی بوده ولی ضمانت عملکرد مطابق با زمان معین شده در جدول ذیل برای آنها لحاظ می گردد:

نام قطعه	مدت / کیلومتر ضمانت	نام قطعه	مدت کیلومتر ضمانت
لنت ترمز	هزار کیلومتر از تحویل خودرو	تیغه برف پاک کن	۶ ماه یا ۱۰ هزار کیلومتر از زمان تحویل خودرو
تسمه ها		لامپ ها	
صفحه کلاچ	یک سال یا ۱۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد)	فیوزها	
تایر و سیستم ادبلو	معادل مدت ضمانت	باتری	یک سال یا ۱۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد)

تبصره: تعویض قطعات مصرفی و قطعات استهلاکی چنانچه ناشی از عیب کیفی و مونتاژی موجود در هر یک از مجموعه‌های خودرو باشد بصورت رایگان بوده و بر عهده ویرا دیزل می باشد و کلیه قطعات معیوب تعویض شده تحت پوشش گارانتی، متعلق به شرکت ویرا دیزل می باشد.

مواردی که تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرند:

- فرسودگی معمول خودرو، خرابی یا زنگ زدگی، قطعات آبکاری شده، روکش صندلی و تزئینات داخلی
- خرابی ناشی از تصادفات و استفاده نامناسب از خودرو.
- هرگونه تغییرات در خودرو و تقویت آن (تغییر در مشخصات محصول نظیر تغییرات موتور و ...) یا حذف قطعات و جایگزین نمودن قطعات دیگر.
- خرابی ناشی از آتش سوزی (بلایای طبیعی، عمومی و ... غیر از نقص فنی) اغتشاش و شورش های اجتماعی و سیاسی.
- صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیرپاشی شده، نمک ریزی شده و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ و شن با خودرو، اگر سبب آسیب شدید به بدنه و رنگ خودرو شود (با نظر کارشناس فنی ویرا دیزل).
- فشار آوردن بیش از حد به خودرو و تحمیل بار بیش از ظرفیت مجاز حتی برای کوتاه مدت.
- خسارات ناشی از تعمیرات نامناسبی که توسط تعمیرگاه های غیرمجاز انجام شده باشد.
- آسیب ها و صدمات ناشی از نصب هرگونه قطعات غیراصلی.
- جبران خسارات بدنه، رنگ و تزئینات خودرو که ناشی از تصادفات و حوادث بوده و تعمیر شده باشند.
- نصب هرگونه قطعات زنگ زده که موجب بروز خوردگی و یا زنگ زدگی در سایر قطعات شود.
- وجود هرگونه گرده رنگ که ناشی از قرار گرفتن خودرو در یک محیط نامناسب باشد.

ویرا دیزل

دفترچه گارانتی

- هرگونه خسارات وارده به بدنه و رنگ خودرو (تصادف و ...) و تزئینات پس از تحویل خودرو به مشتری.
- خرابی قطعات ناشی از هرگونه تعمیرات غیر اصولی بر روی خودرو نظیر جوشکاری و غیره.
- هرگونه حادثه در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی به هنگام تعمیرات و یا وقوع آتش سوزی به دلیل سهل انگاری و یا استفاده از قطعات غیراصلی در تعمیرات انجام شده و یا دستکاری در سیم کشی خودرو توسط تعمیرگاه های غیرمجاز.
- عدم مراقبت لازم از خودرو شامل عدم (انجام سرویس ها، عدم مراقب از بدنه).
- فاسد شدن باتری به دلیل عدم استفاده از خودرو برای مدت طولانی.
- ایرادات ناشی از ریزش آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر رادیو پخش. ECU
- ایرادات ناشی از رانندگی در عمق آب که باعث نفوذ آب به اجزاء داخلی خودرو مانند موتور می شود.
- عدم انجام سرویس اولیه در بازه مشخص تا ۱۰۰۰ کیلومتر کارکرد یا ۵ ماه از تاریخ شروع گارانتی (هرکدام زودتر فرا رسد).
- گارانتی سیستم ضبط و پخش خودروهای شرکت ویرا دیزل تا پایان بازه گارانتی خودرو می باشد.
- خسارات ناشی از تصادفات و خسارات وارده بر اشیاء و یا اشخاص هیچگونه مسئولیتی را برای شرکت ویرا دیزل ایجاد نمی نماید.

هرگونه خسارت ناشی از استفاده خودرو معیوب و با اطلاع قبلی و تداوم در حرکت با خودروی معیوب .

- شرکت ویرا دیزل تعهدی در قبال بروز اشکال در قسمتهای تغییر یافته نخواهد داشت. بنابراین هرگونه آهن کشی، تقویت شاسی خودرو، موتور، تقویت فنرها و یا اصلاح آنها، استفاده از رینگ و لاستیک اسپرت مجاز نمی باشد. در صورت نصب وسایل اضافی نظیر پروژکتور و بویژه دزدگیر غیراستاندارد و یا استاندارد توسط عوامل متفرقه و یا موسسات خدماتی غیر از مجموعه ویرا دیزل که منجر به بروز عیب در سیستمهای الکترونیکی و مکانیکی و یا به واسطه آن در سایر قطعات خودرو شود، تحت پوشش گارانتی

نخواهد بود.

- قطعات مصرفی و استهلاکی

- ◇ واشر (غیر از واشر سرسیلندر)

- ◇ نازل

- ◇ رله ها

- ◇ گاز کولر

- خرابی به علت انجام تعمیرات در مراکز و تعمیرگاه‌های غیر مجاز

- خرابی به علت رعایت نکردن موارد مرتبط با نگهداری صحیح که در دفترچه راهنمای راننده دفترچه سرویس و نگهداری یا سایر جزواتی که از سوی ویرا دیزل تحویل مالک خودرو شده است درج شده‌اند مالک موظف است مطابق برنامه ارائه شده در دفترچه سرویس ویرا از خودروی خود نگهداری کند. موارد مربوط به بررسی‌های روزانه مانند تمیزکاری، کنترل میزان روانکارها و مواردی مانند مایع خنک کننده، روغن موتور، گیربکس و دیفرانسیل، آب باتری و غیره نیز تحت پوشش گارانتی نمی‌باشند.

- خرابی به علت استفاده از قطعاتی غیر از قطعات اصلی یا روانکارهایی غیر از موارد تعیین شده در دفترچه راهنمای راننده و دفترچه سرویس و نگهداری.

- خرابی به علت انجام تغییرات بدون تایید ویرا دیزل

- خرابی به علت استفاده ناصحیح از خودرو مانند حمل بار بیش از حد یا استفاده نامناسب.

ویرا دیزل

دفترچه گارانتی

- خرابی به علت تصادف آتش سوزی، سیل، زلزله آلودگی شیمیایی باران اسیدی تگرگ، طوفان شن سنگ و دیگر بلایای طبیعی.
- خرابی ناشی از دزدیده شدن قطعات.
- خودرویی که مسافت سنج آن توسط نمایندگی های غیر مجاز تعویض یا دستکاری شده باشد و نتوان مسافت طی شده را توسط آن تعیین کرد. کلیه تنظیمات، بازدیدها، تست اسکنر، رگلاژها، سرویس های ادواری پس از سرویس اولیه، مواد مصرفی و مایعات جزء تعهدات گارانتی نمی باشد.
- سیستم تهویه هوا، رادیو پخش تجهیزات خاص و موارد دیگر غیر از آنهایی که از ابتدا روی کشنده ویرا نصب بوده اند.
- هزینه تعمیر یا تعویض موارد زیر در سال دوم گارانتی تحت پوشش گارانتی نمی باشند.
- ◊ چراغ ها
- ◊ منبع اگزوز و کاتالیست
- ◊ وسایل بی سیم
- ◊ رادیو پخش
- هزینه تعمیر یا تعویض اتاق که در اثر زنگ زدگی در سال دوم گارانتی اتفاق افتاده باشد.
- عدم انجام سرویس های اولیه و دوره ای و یا انجام سرویس های خارج از محدوده زمانی و مسافتی مشخص شده و یا انجام آنها در خارج از شبکه نمایندگی های مجاز شرکت ویرا دیزل به منظور جلوگیری از استهلاک زود هنگام قطعات و افزایش طول عمر خودروی خود لطفا پس از انجام سرویس اولیه در کیلومتر مقرر، نسبت به انجام سرویس های ادواری به شرح جدول ذیل اقدام فرمایید.

- بازه مجاز انجام سرویس ادواری ۱۰۰۰ کیلومتر قبل یا بعد از کیلومتر ذکر شده در جداول می باشد.
- در صورت عدم انجام حتی یک سرویس دوره ای در بازه مشخص مواردی مانند موتور و گیربکس از پوشش گارانتی خارج می شوند.
- عیوبی که بر اساس شواهد ناشی از عدم انجام به موقع سرویس های دوره ای باشد، مشمول گارانتی نخواهد بود.
-
- حقوق مشتری
- خودرو با حضور مشتری در زمان تحویل کنترل و پس از اطمینان از عدم وجود عیب تحویل ایشان می گردد.
- در دوره گارانتی، چنانچه مالک خودرو به نمایندگی مجاز مراجعه نموده و رفع کامل ایرادات خودرو در مدت زمان باقیمانده از دوره گارانتی خودرو برای نمایندگی مقدور نباشد، ویرا دیزل رفع ایراد خودرو را در اولین فرصت ممکن تحت شرایط گارانتی، ضمانت می نماید.
- تعویض قطعات مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب موجود در هر یک از مجموعه های خودرو مشمول ضمانت می گردد.
- کلیه قطعات و مجموعه های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی، مشمول گارانتی می گردد. قطعات دارای محدودیت زمان یا کیلومتر کارکرد در قسمت قطعات با عمر محدود در دفترچه ذکر گردیده است. در صورت عدم انجام سرویس های دوره ای در بازه مشخص برخی موارد مانند موتور و گیربکس از پوشش گارانتی خارج می شوند.
- عیوب ناشی از عدم انجام سرویس های ادواری در نمایندگی های مجاز، مشمول گارانتی نمی گردد.
- خودروهایی که به دلیل موارد امنیتی قادر به تردد نیستند به محض مراجعه به نمایندگی های مجاز، چنانچه امکان ارائه

ویرا دیزل

دفترچه گارانتی

خدمات در آن نمایندگی وجود نداشته باشد می بایست با نزدیک ترین نمایندگی مجاز پایلوت جهت پذیرش خودرو هماهنگ گردد.

- شرح کامل تعمیرات و لیست قطعات تعمیر و یا تعویض شده بصورت مکتوب به مشتری اعلام می گردد.
- برای تعمیری که در زمان پذیرش به مشتری اطلاع رسانی نشده، کسب اجازه از مشتری الزامی است.

انجام سرویس گارانتی (سرویس اولیه)

- جهت انجام سرویس گارانتی (سرویس اولیه)، مالک باید قبل از ۵۰۰۰ کیلومتر به شبکه نمایندگی های مجاز شرکت ویرا دیزل مراجعه کند.

تصمیم گیری در کلیم گارانتی

- در تمام کلیم های گارانتی ویرا دیزل حق تصمیم گیری نهایی را دارد.

مشخصات فنی خودرو (کلیه اوزان به کیلوگرم و ابعاد به میلیمتر):

490HP @1900RPM	حداکثر توان
2300NM @1100-1300RPM	حداکثر گشتاور
16.3	نسبت تراکم
153624	ترتیب احتراق
32.5/100Km	میزان مصرف سوخت در سیکل ترکیبی *
EATON-AMT 12+2	گیربکس
315/80/R22.5	سایز لاستیک
محور صلب مجهز به فنر پارابولیک	تعلیق جلو
محور مجهز به ۴ کیسه باد	تعلیق عقب
۲ عدد - 12 V - 180 A	باتری

* این مقدار تخمینی می باشد و به پارامترهای متعددی بستگی دارد.

یادداشت

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

یادداشت

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

یادداشت

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

مقدمه

جهت کسب اطمینان از عملکرد ایمن خودرو و رضایت همیشگی از خودرو انجام بازرسی و سرویس‌های فاصله‌های زمانی تعیین شده ضروری است.

این دفترچه را به نزدیکترین نمایندگی شرکت ویرا دیزل ارائه دهید تا بازرسی دوره‌ای برای شما انجام شود. شما می‌توانید موارد مرتبط به بازرسی‌ها و سرویس‌های روزانه را خودتان انجام دهید برای اطلاع از این موارد به بخش «بازرسی روزانه» دفترچه راهنمای راننده مراجعه نمایید.

رانندگی در کشورهای خارجی

لازم است به مشتریان خود متذکر شویم که در کشورهای مختلف طراحی خودرو به نحوی صورت می‌گیرد که مناسب شرایط آن کشور خاص باشد لذا جهت اطمینان خاطر و کسب اطلاعات در خصوص کشوری که به آن سفر می‌کنید با شبکه نمایندگی شرکت ویرا دیزل تماس بگیرید.

ممکن است شرایط و قوانین در موارد زیر در کشورهای مختلف متفاوت باشند:

- شرایط و قوانین محلی در مورد سوخت و روانکارها ممکن است برای خودروی شما مناسب نباشند.
- استفاده از سوخت یا روانکار اشتباه ممکن است باعث آسیب رساندن به مکانیزم سوخت رسانی شود.
- در بعضی موارد به علت وجود قوانین محلی یا شرایط رانندگی متفاوت ممکن است لازم شود بر روی خودرو تغییراتی

ویرا دیزل

دفترچه گارانتی

اعمال شود.

- ممکن است به علت آنکه نمایندگی فروش آن منطقه خودروی خاص شما را وارد نکرده است انجام سرویس مناسب برای خودروی شما در دسترس نباشد.
- ممکن است قطعات خاصی از خودروی شما موجود نباشد.
- تمام موارد فوق می‌تواند باعث بروز مشکل برای شما گردد. لطفاً قبل از سفر به یک کشور خارجی با نمایندگان مجاز شرکت ویرا دیزل مشورت کنید.

پیشنهادهای برای بازرسی سرویس و نگهداری

برنامه بازرسی سرویس و نگهداری که لازم دارید تا از ایمنی و رضایت همیشگی از خودروی خود اطمینان حاصل نمایید شامل موارد زیر است.

بازرسی قبل از حرکت

- این بازرسی باید توسط خود شما انجام شود.
- این بازرسی‌ها باید هر روز قبل از شروع به کار خودرو انجام شوند بازرسی روزانه ساده همیشه برای جلوگیری از مشکلات موثر است. این بازرسی را به صورت یک عادت قبل از حرکت خودرو انجام دهید موارد بازرسی قبل از حرکت با جزئیات در بخش «بازرسی روزانه» در دفترچه راهنمای راننده آمده است.

بازرسی دوره‌ای

- بازرسی دوره‌ای خودرو بر اساس زمان یا مسافتی که سرویس دوره‌ای توسط نمایندگی شروع شده است انجام خواهد شد.
- در طول زمان قطعات خودرو فرسوده می‌شوند و کارایی خودرو کاهش پیدا می‌کند. با انجام بازرسی سرویس و نگهداری در فواصل زمانی منظم می‌توانید فرسودگی و کاهش کارایی را جبران نمایید و از حداکثر کارایی خودروی خود بهره ببرید.
- فواصل زمانی جهت بازرسی در قسمت برنامه بازرسی دوره‌ای در این دفترچه درج شده‌اند.

قطعاتی که لازم است به طور منظم تعویض شوند

- با گذشت زمان احتمال خرابی قطعاتی از خودرو که از لاستیک یا مواد مشابه ساخته شده اند وجود دارد ولی مشاهده خرابی آنها هنگام بازرسی معمولی با چشم دشوار است ویرا دیزل لیستی از قطعات مهمی که پیشنهاد می شود برای حفظ ایمنی در فاصله زمانی مرتب تعویض شوند تهیه کرده است. برای مشاهده فاصله زمانی تعویض این قطعات به برنامه بازرسی دوره ای در این دفترچه مراجعه نمایید.
- به عنوان یک اقدام ایمنی همیشه این قطعات را توسط نزدیکترین نمایندگی مجاز شرکت ویرا دیزل تعویض نمایید.

زنگ زدگی و خوردگی

- زنگ زدگی و خوردگی در زیر اتاق می تواند باعث خرابی های شدید شود زنگ زدگی و خوردگی می تواند به سرعت توسعه پیدا کند، خصوصا اگر خودرو برای مدتی استفاده نشود یا در جاده های ساحلی یا جاده هایی که مواد شیمیایی در آنها وجود دارد به کار برده شود.
- مواد شیمیایی یا آلودگی های دیگر را کامل بشوئید تا از عمر طولانی و ایمن بودن خودروی خود اطمینان حاصل نمایید. همچنین می توانید هر سال خودروی خود را برای جلوگیری از زنگ زدگی و خوردگی و لکه گیری بازرسی کنید.
- اگر خودروی شما در شرایط خیلی نامناسب از نظر زنگ زدگی و خوردگی بکار برده می شود پیشنهاد می شود از یک پوشش ضد زنگ با کیفیت بالا استفاده کنید برای اطلاع از پوشش ضد زنگ با کیفیت بالا با نمایندگی های مجاز شرکت ویرا دیزل تماس بگیرید.

قطعات اصلی روانکارها و روغن هیدرولیک پیشنهادی

قطعات اصلی کشنده ویرا

- هنگام تعویض همواره قطعات اصلی را استفاده کنید تا ایمنی خودروی خود را تضمین نمایید و از بالاترین کارایی خودروی خود بهره ببرید. قطعات اصلی کشنده ویرا همان قطعاتی هستند که هنگام تولید خودروی شما استفاده شده‌اند. تمام قطعات تحت سختگیرانه‌ترین کنترل کیفیت قرار گرفته‌اند و کیفیت آنها توسط ویرا دیزل تضمین شده است.

روانکارها و روغن‌های پیشنهادی

- استفاده از روغن گریس و روغن هیدرولیک مناسب برای بهره بردن از حداکثر کارایی ضروری است تنها از روانکار و روغن هیدرولیکی استفاده کنید که با استانداردها و سطوح کیفی پیشنهادی ما مطابقت داشته باشند لیست روانکارها و روغن‌های هیدرولیک کشنده ویرا در این دفترچه درج شده است جهت تهیه روانکارهای مناسب خودرو خود به نمایندگی‌های مجاز شرکت ویرا دیزل مراجعه فرمایید.

احتیاط

- این گارانتی مشکلات یا حوادث ناشی از کاربرد قطعاتی غیر از قطعات اصلی ویرا یا روانکار روغن هیدرولیک دارای استاندارد و سطوح کیفی غیر موارد پیشنهاد شده را تحت پوشش قرار نمی‌دهد.
- در مناطق سردسیری که دما به زیر ۲۵ درجه سانتی گراد می‌رسد باید از روانکارها و روغن‌های هیدرولیک خاصی استفاده کرد برای جزئیات بیشتر با نزدیکترین نمایندگی مجاز شرکت ویرا دیزل تماس بگیرید.

بازرسی و نگهداری خودروهایی که طولانی مدت استفاده شده‌اند

اگر می‌خواهید خودرو را برای مدت طولانی (بیش از ۱۰ سال) استفاده نمایید پیشنهاد می‌کنیم برخی بازرسی و تعویض‌ها را علاوه بر بازرسی‌های معمول انجام دهید.

بازرسی و نگهداری برای خودروهای استفاده شده برای مدت طولانی

۱. بازرسی خرابی و فرسودگی در اثر استفاده طولانی مدت

- ◇ زنگ زدگی و خوردگی شاسی خودرو سیستم تعلیق و قطعاتی که زیر شاسی قرار گرفته‌اند.
- ◇ بازرسی و نگهداری اجزاء (بازرسی با پیاده کردن قطعات مکانیزم، موتور گیربکس) دیفرانسیل
- ◇ دیگر قطعات اصلی

۲. قطعاتی که پیشنهاد می‌شود مورد بازرسی قرار گیرند (اگر مورد غیر معمولی مشاهده نمودید قطعات را تعویض کنید)

- ◇ سیبک میل فرمان
- ◇ فنرهای تخت
- ◇ کمک فنر
- ◇ شیلنگ‌های لاستیکی کلاچ و گیربکس

ویرا دیزل

دفترچه گارانتی

◇ چهار شاخ گاردان

◇ شیلنگ اینتر کولر

◇ لوله ورودی هوا

◇ شیلنگ رادیاتور

برنامه سرویس دوره‌ای

- در جدول برنامه سرویس دوره ای ذیل فاصله زمانی که بازرسی و سرویس باید انجام شود بر مبنای مسافت طی شده (مسافت سنج) و زمان کارکرد (ماه) تعیین شده است قطعاتی که لازم است به طور منظم تعویض شوند و دوره تعویض آنها نیز در جدول ذکر شده‌اند.
- سرویس دوره‌ای را مطابق جدول برنامه سرویس انجام دهید و نتایج را در جداول «ثبت سرویس دوره‌ای» ثبت کنید.
- بازرسی یا تعویض را بر مبنای مسافت طی شده یا زمان کارکرد خودرو هر کدام زودتر اتفاق افتد انجام دهید.

احتیاط

- اگر خودروی شما مکرراً در شرایط سخت کار کند (جاده آسفالت نشده مناطق ساحلی، صحرا، مناطق دارای پستی بلندی یا کوهستانی نواحی سردسیری و ...) فاصله بین سرویس‌ها باید کوتاه‌تر شوند.
- زمان تعویض شیلنگ‌های لاستیکی برای (سیستم ترمز سیستم سوخت و ...) بسیار اهمیت دارد. این قطعات در طول زمان پوسیده می‌شوند، باد می‌کنند، ساییده می‌شوند و ترک می‌خورند، لذا لازم است مطابق جدول برنامه سرویس دوره‌ای توسط تکنسین‌ها به طور منظم بازرسی شوند شیلنگ‌های شکسته یا پوسیده باید تعویض شوند.

* جدول برنامه سرویس دوره‌ای

نمادهای استفاده شده در جدول ذیل عبارتند از:

علامتهای اختصاری به کار رفته در برنامه تعمیر و نگهداری:

I بازدید، تنظیم و در صورت لزوم تعویض کردن،

R تعویض کردن،

L روانکاری کردن یا گریس کاری

	دوره زمانی سرویس و نگهداری	عواقب عدم انجام	5000	15000	30000	45000	60000	75000	90000	105000	120000	135000	150000	165000	180000	195000	210000
موتور	تسمه ها	ابطال گارانتی مجموعه تسمه و تسمه سفت کن	I		I		I		I		I		I		I		R
	بررسی نشستی سیستم خنک کننده	ابطال گارانتی مجموعه توربو شارژ و موتور	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
	بررسی نشستی روغن از موتور	ابطال گارانتی مجموعه توربو شارژ و موتور	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
	روغن موتور	ابطال گارانتی مجموعه توربو شارژ و موتور	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
	فیلتر هوای مخزن ادبلو	ابطال گارانتی مجموعه موتور و SCR					R				R				R		
	فیلتر ادبلو	ابطال گارانتی مجموعه موتور و SCR				R			R			R			R		
	بررسی نشستی سیستم سوخت رسانی	ابطال گارانتی سیستم سوخت رسانی	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
	فیلتر سوخت	ابطال گارانتی سیستم سوخت رسانی	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
	بررسی فیلر سوپاپ ها	ابطال گارانتی مجموعه موتور					I					I					
	فیلتر هوای کوچک و بزرگ	ابطال گارانتی توربو شارژ و موتور	I	I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I
	فیلتر روغن	ابطال گارانتی موتور	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
	فیلتر آگیر سوخت	ابطال گارانتی سیستم سوخت رسانی	I	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
	مایع خنک کننده	ابطال گارانتی سیستم خنک کننده موتور	I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I	R	I	I

ویرا دیزل

دفترچه گارانتی

	دوره زمانی سرویس و نگهداری	عواقب عدم انجام	5000	15000	30000	45000	60000	75000	90000	105000	120000	135000	150000	165000	180000	195000	210000
۱.۳.۳	فیلتر روغن ریتارد	ابطال گارانتی ریتارد	I				R				R				R		
	بررسی نشستی از گیربکس	ابطال گارانتی گیربکس	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
	تمیز کردن سوپاپ تهویه گیربکس	ابطال گارانتی گیربکس	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
	روغن گیربکس	ابطال گارانتی گیربکس	I	I	I	I	R	I	I	I	R	I	I	I	R	I	
۱.۳.۴	فیلتر خشک کن هوا	ابطال گارانتی سیستم باد ترمز و تعلیق	I			R			R			R			R		
	بررسی عملکرد ترمز و ترمزدستی	ابطال گارانتی سیستم ترمز	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
	بررسی نشستی هوا از لوله ها شیر ها	ابطال گارانتی سیستم باد ترمز و تعلیق	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
	تخلیه آب مخزن باد و عملکرد خشک کن	ابطال گارانتی سیستم باد ترمز و تعلیق			I		I		I		I		I		I		I
۱.۳.۵	بررسی عملکرد و خلاصی فرمان	ابطال گارانتی سیستم فرمان	I		I		I		I		I		I		I		I
	روغن و فیلتر روغن مخزن هیدرولیک فرمان	ابطال گارانتی سیستم فرمان			R		I		R		I		R		I		R
	بررسی نشستی داخلی و لقی دنده جعبه فرمان	ابطال گارانتی سیستم فرمان	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
	بررسی زوایای چرخ جلو و تایرها	ابطال گارانتی سیستم فرمان	I			I			I			I			I		

	دوره زمانی سرویس و نگهداری	عواقب عدم انجام	5000	15000	30000	45000	60000	75000	90000	105000	120000	135000	150000	165000	180000	195000	210000
تعمیرات	اچار کشی پیچ و مهره مندل	ابطال گارانتی سیستم تعلیق شامل بوش ها، مندل ها	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
	اچار کشی مهره های چرخ	ابطال گارانتی پلوس ، سیستم ترمز و رینگ چرخ ، تایرها	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
	اچار کشی جعبه فرمان	ابطال گارانتی سیستم فرمان	I			I		I		I		I		I		I	
	روغن دیفرانسیل	ابطال گارانتی سیستم دیفرانسیل	I				R				R				R		I
	بررسی سایش و فشار باد تایرها	ابطال گارانتی تایرها	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
	جابجایی تایر	ابطال گارانتی تایرها				I		I		I		I		I		I	
	بررسی سگدست	ابطال گارانتی مجموعه سیستم ترمز و رینگ چرخ ، تایرها	L		L	I	L	I	L	I	L	I	L	I	L	I	
	بررسی سفتی پیچ کربی های فنر شمشی	ابطال گارانتی مجموعه سیستم تعلیق	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
انتقال	گریسکاری پین و بوش فنرها	ابطال گارانتی مجموعه سیستم تعلیق	L			L			L			L			L		I
	گریسکاری غلاف کشویی گاردان	ابطال گارانتی مجموعه محور گاردان ، گیربکس و ...	L			L		L		L		L		L		L	
	گریس کاری چهارشاخ گاردان	ابطال گارانتی مجموعه محور گاردان ، گیربکس و ...	L		L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	
	بررسی لقی ۴ شاخ گاردان	ابطال گارانتی مجموعه محور گاردان ، گیربکس و ...	I			I			I			I			I		I
	اچار کشی سر و ته گاردان	ابطال گارانتی مجموعه محور گاردان ، گیربکس و ...	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	

ویرا دیزل

دفترچه گارانتی

	دوره زمانی سرویس و نگهداری	عواقب عدم انجام	5000	15000	30000	45000	60000	75000	90000	105000	120000	135000	150000	165000	180000	195000	210000
سیستم برق	بازدید اتصال کابل باتری	ابطال گارانتی مجموعه باتری و سیستم شارژ خودرو	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
	بررسی خطاهای ECU	ابطال گارانتی موتور	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
	بررسی عملکرد لامپ ها و رله ها		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
کابین	تعویض فیلتر هوای بخاری درجا	ابطال گارانتی مجموعه بخاری						R							R		
	بازدید عملکرد سیستم کولر و بخاری	ابطال گارانتی مجموعه تهویه مطبوع	I			I		I		I		I		I		I	
	بازدید کلیه نشانگرهای صفحه کیلومتر		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
	بررسی و کنترل نشستی پمپ و جک کابین	ابطال گارانتی مجموعه مکانیزم پمپ و جک کابین	I		I		I		I		I		I		I		I
	فیلتر کابین داخلی و خارجی	ابطال گارانتی مجموعه سیستم تهویه مطبوع				R			R			R			R		
	روغن پمپ بالابر اتاق	ابطال گارانتی مجموعه مکانیزم پمپ و جک کابین								R							R
شاسی	بازدید ضربه گیرهای گیربکس	ابطال گارانتی مجموعه دسته موتورهای گیربکس	I			I		I		I		I		I		I	
	آچار کشی دسته موتور	ابطال گارانتی مجموعه دسته موتورهای موتور	I			I		I		I		I		I		I	
	آچار کشی پیچهای اتصال گلدانی گیربکس	ابطال گارانتی مجموعه دسته موتورهای گیربکس	I			I		I		I		I		I		I	
	تخلیه رسوبات کف مخزن ادبلیو	ابطال گارانتی مجموعه موتور و کتالیزور					I				I				I		
بازدید کابین	کنترل عملکرد موتور (شتاب، سرعت، دور موتور، صدای		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	

ثبت سرویس دوره‌ای

سوابق بازرسی و سرویس‌های دوره‌ای توسط نمایندگی‌های مجاز شرکت ویرا دیزل در زمان هر سرویس در جداول ذیل ثبت می‌گردند. این داده‌ها نحوه انجام شدن سرویس‌های ضروری بر روی خودروی شما را نشان می‌دهند. این سوابق همچنین یکی از مستندات مهم در خصوص گارانتی کیفی خودروی شما می‌باشند.

تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:
تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:

ثبت سرویس دوره‌ای

تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:
تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:

ثبت سرویس دوره‌ای

تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:
تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:

ثبت سرویس دوره‌ای

تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:
تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:

ثبت سرویس دوره‌ای

تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:
تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:

ثبت سرویس دوره‌ای

تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:
تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:

ثبت سرویس دوره‌ای

تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:
تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:

ثبت سرویس دوره‌ای

تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:
تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:

ثبت سرویس دوره‌ای

تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:
تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:

ثبت سرویس دوره‌ای

تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:
تاریخ:	تاریخ:
پیمایش (کیلومتر):	پیمایش (کیلومتر):
عنوان سرویس:	عنوان سرویس:
نمایندگی مجاز:	نمایندگی مجاز:
پرسنل نمایندگی:	پرسنل نمایندگی:
نوبت سرویس بعدی:	نوبت سرویس بعدی:

قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو

ماده ۱ - اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کاربرده 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 خودروهای نو تولیدی یا وارداتی خود می کند.

۳. واسطه فروش هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده نسبت به فروش خودروی نو اقدام می کند.

۴. 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.

۵. مصرف کننده هر شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد.

۶. بهای خودرو مبلغی است که در قرارداد واگذاری و یا در برگه فروش توسط عرضه کننده قید گردیده است.

ماده ۲ - عرضه کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد، ایمنی، کیفیت سلامت خودرو و مطابقت آن با ضمانت ارائه شده به مصرف کننده می باشد.

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

تبصره ۲ - دوره تعهد یا دوره تأمین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد برابر ده سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو

به مصرف کننده می‌باشد.

ماده ۳- عرضه کننده در طول مدت ضمانت مکلف به رفع هر نوع نقص یا عیب ناشی از، طراحی، مونتاژ، تولید یا (حمل) است که در خودرو وجود داشته یا در نتیجه استفاده معمول از خودرو، بروز نموده و با مفاد ضمانت‌نامه و مشخصات 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 هزینه‌های درمان ناشی از نقص یا عیب که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد هزینه‌های حمل خودرو به تعمیرگاه، تأمین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهل و هشت ساعت باشد. برعهده عرضه کننده می‌باشد.

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

تبصره ۲- در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیأت حل اختلاف مربوطه، متشکل از نماینده عرضه کننده خودرو کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رأی لازم با اکثریت آراء صادر خواهد شد.

در صورت اعتراض هر یک از طرفین به رأی صادره، خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود. دادگاه صالحه باید

خارج از نوبت و حداکثر ظرف دو ماه انشاء رأی نماید.

ماده ۴- چنانچه نقص یا عیب قطعات ایمنی خودرو در طول دوره ضمانت پس از سه بار تعمیر همچنان باقی باشد یا در صورتی که نقص یا عیب قطعاتی که موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد و با یک بار تعمیر برطرف نشده باشد یا خودرو بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیرقابل استفاده بماند عرضه کننده مکلف است حسب درخواست مصرف کننده خودروی معیوب را با خودروی تو 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 میباشد.

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

ماده ۵- عرضه کننده واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظفند هر بار که خودروی موضوع ضمانت مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره ای قرار می گیرد، پس از اتمام کار، به صورت مکتوب کلیه عیبها 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 - استفاده از قطعات غیراستاندارد یا تأیید نشده توسط عرضه کننده و نمایندگی های مجاز تعمیر ممنوع می باشد.

ماده ۶ - چنانچه انجام تعهدات عرضه کننده به دلیل حوادث غیر مترقبه غیرقابل پیش بینی و غیرقابل 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 بین 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 صادره بر عهده دارد ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف کننده باطل و بلااثر میباشد

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

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

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

ماده ۱۰ - آئین نامه اجرائی این قانون به ویژه در مورد ملاک‌های ایجاد نمایندگی مجاز تعمیر در سطح کشور به ازاء تعداد خودروهای عرضه شده ظرف سه ماه از تاریخ تصویب توسط وزارت صنایع و معادن تهیه شده و به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

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

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

ماده ۱- ضوابط مندرج در این آیین نامه شامل تمام عرضه کنندگان واسطه های فروش واسطه ای خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری مینی بوس میدل باس ، اتوبوس ون وانت، کشنده، کامیون کشنده، تریلر و انواع موتورسیکلت 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 حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو- مصوب ۱۳۸۶

ب- وزارت و 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 تأمین قطعات استاندارد که موجب تضمین کارکرد مطلوب محصول می باشد.

ث- واسطه خدمات فروش و پس از فروش اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده صرفاً یا توأماً عهده دار خدمات فروش و از فروش خودرو از طریق نمایندگی های مجاز 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 خودرو براساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) درخصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها می باشد.

ح- دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو: دستورالعملی 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 تأمین و تعویض قطعات یا تعویض خودرو که در یک دوره زمانی یا طی مسافت مشخص مطابق مواد (۱۲) و (۱۳) این آیین نامه و انجام آن به صورت رایگان به عهده عرضه کننده می باشد.

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

ویرا دیزل

دفترچه گارانتی

ر- خدمات فنی استاندارد خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانهای ملی بین المللی یا سایر استانداردها و دستورالعمل 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 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 حداقل به زبان فارسی که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه کننده به مصرف کننده تسلیم شود این کتابچه باید حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو عناوین متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو، پخش چرخ، زاپاس، جک آچار، چرخ کف پوش، متحرک مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو میزان مصرف سوخت به تفکیک سیکل شهری برون شهری و (ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره ای نام و نشانی نمایندگی های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش متن قانون آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی آن باشد.

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

ص- قیمت کارشناسی قیمتی که 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 نمایندگیهای مجاز و ارائه گزارشهای ادواری یا موردی به وزارت و عرضه کننده انتخاب می شود.

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

نظارت تعیین و در ازای ارائه خدمات و ابلاغ صورتحساب رسمی به مصرف کننده از وی دریافت می شود.

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

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

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

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

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

ویرا دیزل

دفترچه گارانتی

تبصره - وزارت موظف است با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی جمهوری اسلامی ایران فهرست عیوب ایمنی خودرو و همچنین قطعات مشمول استاندارد اجباری خودرو را تهیه و ابلاغ نماید.

ق- قطعه و ماده مصرفی قطعات و موادی مانند روغن‌ها نظیر روغن موتور و گیربکس مایعات نظیر مایع ضدیخ و مایع شیشه‌شوی

فیلترها نظیر فیلتر بنزین هوا و روغن و سایر قطعات و موادی که فهرست کامل آن توسط وزارت تهیه و ابلاغ خواهد شد.
ک- استانداردها و مقررات ابلاغی کلیه معیارها و مشخصات ناظر بر، تولید، ایمنی کیفیت آلاینده‌گی زیست محیطی، فروش و خدمات پس از فروش خودرو که از سوی وزارت سازمان ملی استاندارد، ایران سازمان حفاظت محیط زیست و وزارت نفت ابلاغ و رعایت آنها از سوی عرضه کننده الزامی است.

تبصره - استانداردهای فنی شرکت‌های عرضه کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق جزو استانداردهای ابلاغی محسوب خواهد شد.

ماده ۳- عرضه کننده موظف است در سامانه اطلاع رسانی، خود نسبت به فروش اینترنتی محصولات با قید مشخصات خودرو 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 - عرضه کننده موظف است حداقل دو 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 و نمایندگی های مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد ضوابط و روش های مختلف فروش

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

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

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

ماده ۶ - عرضه کننده موظف است نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف کننده اقدام نماید در قرارداد فروش قید مشخصات خودرو مورد نظر از قبیل نشان تجاری، نوع تیپ رنگ و شرایط موضوع قرارداد مانند قیمت، فروش نرخ سود مشارکت، تاریخ تحویل خودرو با تعیین ماه و هفته تحویل خسارت تأخیر در تحویل فهرست متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، چار چرخ، کف پوش متحرک مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف کننده، الزامی است. تبصره - هرگونه تغییر در استانداردهای اجباری پس از عقد قرارداد، چنانچه موجب افزایش هزینه و مشمول قیمت گذاری شود، با تصویب مرجع قیمت گذاری در قیمت فروش لحاظ می شود.

ویرا دیزل

دفترچه گارانتی

ماده ۷ - عرضه کننده موظف است در قرارداد پیش فروش، سود مشارکت وجوه دریافتی را از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل مندرج در قرارداد پرداخت نماید.

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

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

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

تبصره ۴ - در صورتی که زمان بازپرداخت وجوه پرداختی مصرف کننده بیش از بیست روز شود سود انصراف متعلقه از تاریخ تأخیر تا تاریخ بازپرداخت وجوه مذکور نیز باید محاسبه و پرداخت گردد.

ماده ۸ - عرضه کننده موظف است هرگونه تغییر در شرایط عرضه را نسبت به شرایط مندرج در قرارداد به استثنای الزامات قانونی، رضایت کتبی مصرف کننده در الحاقیه قرارداد منعقد قبل از ارسال دعوت نامه تکمیل، وجه قید و به تأیید و امضای طرفین برساند. تبصره - در صورت بروز مشکل در فرآیند رعایت استانداردهای مصوب و تأخیر در تحویل خودرو مسئولیت جبران

خسارات وارده و کسب رضایت مصرف کننده بر عهده عرضه کننده است.

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

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

تبصره ۲- در صورتی که مصرف کننده در دوره تضمین به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل عیوب خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوره مذکور برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه کننده یا واسطه فروش با نمایندگی مجاز موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد.

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

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

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

الف - فرایند فروش.

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

پ - بازرسی قبل از تحویل خودرو.

ت - حمل مناسب خودرو از محل عرضه کننده تا نمایندگی مجاز.

ث - نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه کننده و نمایندگی‌های مجاز خود.

ج - پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه برنامه‌ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به نمایندگی مجاز.

چ - راهنمای تعمیراتی بخش‌های مختلف خودرو.

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

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

د - ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی‌های مجاز خود.

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

ر - نظام نظر سنجی از مراجعین کلیه نمایندگی‌های مجاز.

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

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

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

ماده ۱۲ - دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری ون و وانت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهار هزار (۴۰۰۰) کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد برای خودروهای سنگین شامل مینی‌بوس میدل، باس اتوبوس کشنده کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار ۲۰۰۰۰ کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد) و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل یک سال می‌باشد.

تبصره ۱ - عرضه کننده می‌تواند براساس سیاست تجاری خود و به منظور افزایش رضایتمندی مصرف کننده نسبت به افزایش دوره تضمین یا تعهد اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور کتبی و شفاف به مصرف کننده اعلام گردد.

تبصره ۲ - ضمانت رنگ برای خودروهای سبک حداقل سه سال برای خودروهای سنگین حداقل هجده ماه و برای موتورسیکلت حداقل سه ماه می‌باشد.

تبصره ۳ - عرضه کننده موظف است قطعات مواد مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در هر یک از مجموعه‌های خودرو را مشمول خدمات دوره تضمین نماید.

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

ماده ۱۳ - کلیه قطعات و مجموعه‌های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی مشمول خدمات دوره تضمین می‌باشند.

تبصره ۱ - فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلایندگی هوا شامل

ویرا دیزل

دفترچه گارانتی

کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن و عمر کارکرد آنها کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو می باشد، توسط وزارت تعیین و ابلاغ خواهد شد.

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

ماده ۱۴- عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره‌های مطابق با شرایط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف کننده خودرو در شبکه نمایندگی‌های مجاز شرکت عرضه کننده خودرو باعث خروج مجموعه‌های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر از شرایط تضمین می گردد.

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

ماده ۱۶- عرضه کننده موظف است نسبت به راه اندازی سامانه‌ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف کننده به نمایندگی‌های مجاز در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید در صورتی که مصرف کننده تأکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد عرضه کننده باید در اولین زمان ممکن نسبت به اجرای این درخواست، اقدام نماید.

ماده ۱۷- عرضه کننده موظف است چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد از دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات تأیید شده به طول انجامد، به تأمین خودرو مشابه جایگزین در طول

مدت تعمیرات و در صورت عدم، امکان پرداخت خسارت حق توقف خودرو به شرح مفاد این آیین نامه اقدام نماید.

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

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

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

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

الف - خودروی سواری از زمان تحویل خودرو به نمایندگی مجاز به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یادشده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰/۱۵۰) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

ب خودروی عمومی، تاکسی وانت (ون از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در

ویرا دیزل

دفترچه گارانتی

ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار دو هزارم (۰۰۲/۰) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

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

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

تبصره ۱- در صورت عدم توافق طرفین نسبت به مبلغ خسارت توقف خودرو مراتب با کسب نظر کارشناس رسمی دادگستری انجام می پذیرد. نسبت به پرداخت خسارت توقف خودرو در کمتر از پانزده روز اقدام نماید.

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

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

ماده ۱۹- عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش، ساز و کار پرداخت هزینه خسارات وارده به مصرف کننده شامل موارد اشاره شده در قانون و این 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 هزینه‌ها و خسارت خودروی خود مطلع نماید.

ماده ۲۰ - عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق شبکه نمایندگی مجاز خود تحت هر شرایطی به پذیرش کلیه خودروهایی که به دلیل وجود عیب قطعات ایمنی قادر به تردد نیستند اقدام نماید.

تبصره - عرضه کننده موظف است در دوره، تضمین هزینه‌های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیر قابل تعمیر به نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز را به استثنای موارد تصادفی که ناشی از عیوب سایر قطعات و مجموعه‌های خودرو نباشد، تقبل نماید.

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

ماده ۲۲ - عرضه کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده (۲) این آیین‌نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحه‌گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه کننده آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ نماید. براساس این ضوابط نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورتحساب مصرف کننده را به ایشان تسلیم می‌نماید.

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

ویرا دیزل

دفترچه گارانتی

ماده ۲۳- عرضه کننده موظف است نمایندگی های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورتحساب به مصرف کننده، خدمات ارائه شده خود را به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد و قطعات را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد ضمانت نمایند.

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

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

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

ماده ۲۶- تعداد نمایندگی های مجاز و واحدهای خدمات سیار بر اساس دستورالعمل ابلاغی وزارت تعیین خواهد شد.

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

ماده ۲۸ - عرضه کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه‌ای برای واسطه‌ها و نمایندگی‌های مجاز فروش و خدمات پس از فروش شامل محاسبه مدت توقف خودرو فهرست قطعات و مواد مصرفی و اجرت تعمیرات برای هر خودرو و نیز صورتحساب هر مصرف کننده اقدام نماید. تبصره - شرکت عرضه کننده موظف است امکان دسترسی شرکت بازرسی به اطلاعات این شبکه را فراهم نماید.

ماده ۲۹ - مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول برعهده عرضه کننده می‌باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده رأساً از طریق سازمان‌های، صنعت معدن و تجارت استان‌ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می‌گیرد چنانچه رضایت مصرف کننده تأمین نشود می‌تواند به هیأت حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون مراجعه کند. هیأت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند مناط رأی نظر اکثریت اعضای هیأت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

تبصره ۱ - دبیرخانه هیأت حل اختلاف موضوع این ماده و محل تشکیل جلسات آن در محل سازمان صنعت معدن و تجارت استان‌ها می‌باشد.

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

ویرا دیزل

دفترچه گارانتی

تبصره ۳- ثبت اعتراض و رسیدگی به آن در هیأت حل اختلاف رایگان، است اما حق الزحمه کارشناس رسمی که در هیأت حاضر و اظهار نظر می‌کند باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیأت توسط شاکی پرداخت شود در غیر این صورت هیأت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می‌نماید.

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

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

ماده ۳۰- عرضه کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگی‌های مجاز را براساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین نامه و دستورالعمل‌های اجرایی ذیربط آن ایجاد نماید. تبصره ۱- نظارت و ارزیابی ادواری عرضه کننده، خودرو واسطه فروش واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آنها و ارائه گزارش‌های ارزیابی به وزارت و عرضه کننده به عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می‌باشد.

تبصره ۲- عرضه کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی‌های 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 مراجعه شده را به صورت دسترسی برخط جهت ارزیابی عملکرد، آن به شرکت بازرسی معرفی نماید.

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

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

ویرا دیزل

دفترچه گارانتی

لیست نمایندگی های مجاز شرکت ویرا دیزل

ردیف	استان	شهرستان	نوع نمایندگی	نام	آدرس	کد	تلفن
1	تهران	تهران	خدمات پس از فروش	تعمیرگاه مرکزی ویرا دیزل	تهران، کیلومتر ۱۶ جاده مخصوص، پلاک - ۱۸۶	۰۲۱	۳۷۵۲۱
2	اصفهان	اصفهان	فروش و خدمات پس از فروش	پارتاک دیزل سیهر	اصفهان، شاپور جدید، بلوار امیرکبیر، پارتاک دیزل	۰۳۱	۳۳۸۵۴۶۸۵
3	خراسان رضوی	مشهد	فروش و خدمات پس از فروش	ناصر عباسزاده	مشهد - ابتدای جاده قدیم نیشابور - شهرک صنعتی طرق - خیابان کارگر - بین کارگر ۸ و ۶	۰۵۱	۳۳۹۲۳۶۰۰
4	یزد	یزد	فروش و خدمات پس از فروش	محمدحسین خانی تفتی - محمدرضا معتمدزاده	کیلومتر 10 جاده یزد، اردکان، رو به روی پلیس راه اشکذر	۰۳۵	۳۳۷۲۵۵۱۲
5	آذربایجان شرقی	تبریز	فروش و خدمات پس از فروش	حامد امنیت پرست	تبریز، بعد از پلیس راه تبریز صوفیان، کیلومتر ۱۷، روبروی شهرک سرمایه گذاری خارجی	۰۴۱	۳۲۴۶۲۸۷۱

هم چنین همواره میتوانید جهت مشاهده لیست بروز نمایندگی ها به آدرس www.vira-diesel.com مراجعه فرمایید.