



دفترچه گارانتی و سرویس دوره ای کشنده ویرادیزل

E1ST



گارانتی گیربکس
بدون محدودیت پیمایش
5 YEAR



دفترچه ضمانت (گارانتی) Elst



VIRA

فهرست مطالب

برگه مشخصات خودرو حین تحویل.....	۵
سرویس اولیه (برای استفاده نمایندگی).....	۶
سرویس اولیه (برای استفاده مالک).....	۸
ثبت و به روزرسانی اطلاعات خودرو در صورت تغییر مالکیت.....	۱۰
ضمانت (گارانتی) و مسئولیت محدود.....	۱۱
پیشنهادهای برای بازرسی، سرویس و نگهداری خودرو.....	۲۲
قطعات اصلی، روانکارها و روغن هیدرولیک پیشنهادی کشنده ویرا.....	۲۴
بازرسی و نگهداری خودروهای با عمر طولانی بیش از ۱۰ سال.....	۲۵
برنامه سرویس دوره‌ای ویرا دیزل.....	۲۶
نمادهای جدول برنامه سرویس دوره‌ای ویرا دیزل.....	۲۸
قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو.....	۳۶

کد ویرایش: OD721800

مقدمه

از اعتماد شما به ویرا دیزل و انتخاب خودروی این شرکت سپاسگزاریم. هدف ما از ارایه این دفترچه، آگاهی شما از شرایط استفاده از خدمات ضمانت (گارانتی) و بهره‌مندی صحیح از خدمات امدادی خودرو است. رعایت نکات و دستورالعمل‌های این دفترچه، نقش مهمی در حفظ حقوق شما و بهره‌مندی کامل از خدمات ارایه شده دارد.

مطالب این دفترچه شامل:

- کلیات: معرفی شرایط ضمانت (گارانتی)، محدوده پوشش و مدت زمان اعتبار آن
- سرویس‌ها: شرح خدمات شامل تعمیرات و تعویض قطعات تحت گارانتی
- قانون و آیین‌نامه حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان: تکالیف شما و شرکت ویرا دیزل
- خدمات امدادی خودرو: شرایط بهره‌مندی از امداد و پشتیبانی فنی در مواقع ضروری

توجه:

در صورت فروش خودرو قبل از اتمام دوره ضمانت (گارانتی)، لازم است این دفترچه به خریدار جدید تحویل شود تا از حقوق خود و شرایط بهره‌مندی از خدمات ضمانت (گارانتی) مطلع باشد. بدیهی است عدم اطلاع خریدار از مفاد این دفترچه، حقی برای وی ایجاد نخواهد کرد.

شرکت ویرا دیزل همواره متعهد است با ارائه خدمات مطلوب و ارتقای کیفیت محصولات، رضایت شما را جلب نماید و تجربه‌ای مطمئن و مطبوع از مالکیت خودرو برایتان فراهم آورد.

این دفترچه شامل شرایط و ضوابط ضمانت (گارانتی) خودرو، الزامات بازرسی‌های دوره‌ای و برنامه‌های سرویس و نگهداری می‌باشد و اطلاعات لازم جهت بهره‌برداری صحیح و نگهداری اصولی از خودرو را در اختیار مالک قرار می‌دهد.

رعایت برنامه‌های بازرسی و سرویس مندرج در این دفترچه برای حفظ عملکرد صحیح، ایمنی و اعتبار ضمانت (گارانتی) خودرو الزامی است. انجام کلیه سرویس‌ها در بازه‌های تعیین شده، نقش موثری در افزایش دوام و طول عمر خودرو خواهد داشت.

بدین منظور، دفترچه راهنمای محصول و ضمانت (گارانتی) تهیه شده است تا شما را در استفاده صحیح از امکانات وسیله نقلیه و نیز شرایط و ضوابط بهره‌مندی از خدمات ضمانت (گارانتی) و امدادی راهنمایی نماید. توصیه می‌شود این دفترچه را همواره در محفظه داشبورد خودرو نگهداری فرمایید.

برگه مشخصات خودرو حین تحویل

نام و نام خانوادگی مالک:	
آدرس:	
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 شناسی:	شماره موتور:
نام نمایندگی:	تاریخ تحویل:

* سرویس اولیه انجام شده

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

ویرا دیزل
دفترچه ضمانت (گارانتی)

VIRA

سرویس اولیه (برای استفاده مالک)

* اطلاعات اولیه

شماره شناسی:	شماره موتور:
نام نمایندگی:	تاریخ تحویل:

* سرویس اولیه انجام شده

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

VIRA

ثبت و به روزرسانی اطلاعات خودرو در صورت تغییر مالکیت

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:

ضمانت (گارانتی) و مسئولیت محدود

بدین وسیله اعلام می‌شود شرکت **ویرا دیزل** خدمات پس از فروش خودروی موضوع این دفترچه را به مدت **ده (۱۰) سال از تاریخ تحویل اولیه خودرو** ارایه می‌نماید.

بهره‌مندی از خدمات پس از فروش و ضمانت (گارانتی) منوط به رعایت کامل کلیه شرایط، ضوابط و الزامات مندرج در این دفترچه می‌باشد.

در صورت احراز انطباق خودرو با شرایط گارانتی وفق مفاد این دفترچه، شرکت **ویرا دیزل** متعهد می‌شود خودرو را از تاریخ تحویل اولیه، به مدت **(۳) سال یا ۳۰۰،۰۰۰ کیلومتر پیمایش** (هر کدام که زودتر محقق شود)، مطابق با مقررات و محدودیت‌های مندرج در این دفترچه، تحت پوشش ضمانت (گارانتی) قرار دهد.

بدیهی است هر گونه ادعا خارج از بازه‌های زمانی و مسافتی مذکور، مشمول تعهدات ضمانت (گارانتی) نخواهد بود. ارایه کلیه خدمات پس از فروش و ضمانت (گارانتی) صرفاً از طریق **نمایندگی‌های مجاز و مورد تایید شرکت ویرا دیزل** در سراسر کشور انجام می‌پذیرد و انجام هر گونه تعمیر، سرویس، تنظیم، بازدید یا مداخله فنی خارج از شبکه نمایندگی‌های مجاز، موجب **خروج خودرو از شمول ضمانت (گارانتی) در خصوص همان ایراد یا خرابی مرتبط** خواهد شد، مگر در مواردی که مجوز کتبی از شرکت ویرا دیزل اخذ شده باشد.

کلیه سرویس‌های دوره‌ای خودرو، در بازه‌های زمانی و مسافتی تعیین شده توسط شرکت ویرا دیزل، الزاماً باید در نمایندگی‌های مجاز این شرکت و مطابق دستورالعمل‌های ابلاغی انجام پذیرد. عدم مراجعه به موقع، عدم ثبت سرویس‌ها در سامانه‌های مربوطه، یا عدم رعایت دستورالعمل‌های فنی مصوب، می‌تواند حسب مورد موجب تعلیق یا خروج از شمول ضمانت (گارانتی) در خصوص

همان ایراد شود.

توجه و اخطار مهم: با عنایت به تاثیر مستقیم کیفیت سوخت مصرفی بر عملکرد، دوام و طول عمر موتور و قطعات حساس از جمله سیستم سوخت رسانی، انژکتورها، کاتالیزست و سامانه‌های کنترل آلاینده‌گی، استفاده از سوخت دیزل با سطح کیفی حداقل یورو ۴ الزامی می‌باشد. هرگونه خسارت، نقص فنی یا کاهش عملکرد ناشی از استفاده از سوخت نامناسب، خارج از تعهدات ضمانت (گارانتی) شرکت ویرا دیزل بوده و مسئولیت آن صرفا بر عهده مالک خودرو می‌باشد.

تشخیص نهایی شمول یا عدم شمول ضمانت (گارانتی)، نوع خرابی، منشأ نقص فنی و نحوه جبران خسارت، منحصر بر عهده شرکت ویرا دیزل یا نماینده رسمی مورد تایید آن بوده و تصمیم متخذه مطابق ضوابط فنی و مقررات جاری کشور، مبنای اقدام قرار خواهد گرفت.

*** مواردی که تحت پوشش ضمانت (گارانتی) قرار می‌گیرند:**

هرگونه تعمیر یا تعویض قطعات خودرو که توسط شرکت ویرا دیزل تامین شده باشد، صرفا در صورت احراز شرایط ضمانت (گارانتی) و منحصر از طریق نمایندگی‌های مجاز شرکت ویرا دیزل انجام خواهد شد.

زمان شروع ضمانت (گارانتی):

گارانتی خودرو از تاریخ تحویل خودرو به مشتری آغاز می‌شود.

رنگ خودرو:

ضمانت رنگ خودرو مطابق با آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو، به مدت (۱۸) ماه از تاریخ تحویل رسمی خودرو به مشتری معتبر می‌باشد.

ضمانت (گارانتی) تعمیرات:

کلیه تعمیراتی که توسط نمایندگی‌های مجاز شرکت ویرا دیزل انجام شده باشد، از تاریخ انجام تعمیر، به مدت دو (۲) ماه یا ۳,۰۰۰ کیلومتر پیمایش (هرکدام زودتر محقق شود) مشمول ضمانت می‌باشند.

ضمانت (گارانتی) قطعات یدکی:

قطعات یدکی فروخته شده توسط شرکت ویرا دیزل یا نمایندگی‌های مجاز آن، از تاریخ صدور فاکتور فروش، به مدت شش (۶) ماه یا ۱۰,۰۰۰ کیلومتر پیمایش (هرکدام که زودتر محقق شود) مشمول ضمانت می‌باشند.

تبصره: فهرست قطعاتی که زمره قطعات استهلاکی محسوب می‌شوند، لیکن ضمانت عملکرد آن‌ها مطابق با مدت زمان تعیین شده در جدول ذیل لحاظ می‌شود، به شرح زیر می‌باشد:

نام قطعه	مدت / کیلومتر ضمانت	نام قطعه	مدت کیلومتر ضمانت
لنت ترمز	۱۰ هزار کیلومتر از تحویل خودرو	تیغه برف پاک‌کن	۶ ماه یا ۱۰ هزار کیلومتر از زمان تحویل خودرو
تسمه‌ها		لامپ‌ها	
صفحه کلاچ	یک سال یا ۱۰۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد)	فیوزها	
تایر	(طبق ضوابط خدمات پس از فروش شرکت تولید کننده تایر)	باتری	یک سال یا ۱۰۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد)

تبصره: تعویض قطعات مصرفی و قطعات استهلاکی خودرو، در صورتی که ناشی از عیب کیفی یا اشکال در مونتاژ هر یک از مجموعه‌های خودرو باشد، به صورت رایگان انجام می‌شود و هزینه آن بر عهده شرکت ویرا دیزل است. همچنین، تمامی قطعات معیوبی که تعویض می‌شوند و تحت پوشش ضمانت (گارانتی) قرار دارند، مالکیت آن‌ها به شرکت ویرا دیزل تعلق دارد.

مواردی که تحت پوشش ضمانت (گارانتی) نیستند:

۱. فرسودگی و قطعات مصرفی

- فرسودگی عادی خودرو و قطعات (مثلا قطعات آبکاری شده، روکش صندلی، تزئینات داخلی).
- قطعات مصرفی و استهلاکی مانند واشر (به جز واشر سرسیلندر)، نازل ها، رله ها، گاز کولر، چراغ ها، رادیوپخش و وسایل بی سیم.

۲. خرابی ناشی از تصادف یا استفاده نادرست

- خسارت های ناشی از تصادف، فشار بیش از حد، یا استفاده ناصحیح از خودرو مانند حمل بار بیش از حد یا استفاده نامناسب.
- خسارت به اشیا و افراد، یا ادامه حرکت با خودروی معیوب.

۳. تغییرات و تعمیرات غیرمجاز

- تغییرات غیرمجاز در موتور، شاسی، فنرها، رینگ و لاستیک غیراستاندارد، نصب وسایل اضافی غیرمجاز یا غیراستاندارد.
- تعمیر یا نصب قطعات توسط تعمیرگاه های غیرمجاز یا استفاده از قطعات غیر اصلی.

۴. آسیب های محیطی و بلایای طبیعی

- آسیب ناشی از آتش سوزی، سیل، زلزله، طوفان، تگرگ، باران اسیدی، آلودگی شیمیایی یا برخورد با سنگ و شن.
- آسیب ناشی از تردد در مسیرهای نامناسب، قرارگیری طولانی در محیط های نامطلوب یا گرد و غبار رنگ.

۵. خرابی ناشی از مایعات

- نفوذ آب یا سایر مایعات به قطعات الکترونیکی یا موتور، رانندگی در عمق آب.

۶. عدم انجام سرویس‌های اولیه و دوره‌ای

- عدم انجام سرویس اولیه قبل از ۵۰۰ کیلومتری ۵ ماه از تاریخ شروع گارانتی (هر کدام زودتر فرا رسد).
- عدم انجام سرویس‌های دوره‌ای در بازه‌های مشخص شده در دفترچه سرویس.
- استفاده از روانکارها یا قطعات غیراصلی و عدم رعایت دستورالعمل‌های نگهداری.

۷. قطعات و سیستم‌های خاص

- سیستم مولتی مدیا (به جز موارد نصب شده از ابتدا).

۸. سایر موارد

- دزدیده شدن قطعات خودرو.
- دستکاری مسافت‌سنج توسط مراکز غیرمجاز.
- هر گونه خسارت بدنه، رنگ و تزئینات ناشی از تصادف یا حوادث که تعمیر شده‌اند.

مواد خارج از پوشش ضمانت (گارانتی)

- سیستم تهویه هوا، رادیوپخش، تجهیزات خاص و سایر تجهیزاتی که از ابتدا به صورت فابریک روی کشنده ویرا نصب نشده‌اند.
- هزینه تعمیر یا تعویض موارد زیر در سال دوم گارانتی مشمول گارانتی نمی‌باشد:
- چراغ‌ها
- منبع‌آگزوز و کاتالیست
- تجهیزات بی‌سیم

- مولتی مدیا

- هزینه تعمیر یا تعویض اتاق خودرو که در اثر **زنگ زدگی** در سال دوم ضمانت (گارانتی) ایجاد شده باشد، مشمول ضمانت (گارانتی) نخواهد بود.

- عدم انجام سرویس های اولیه و ادواری، انجام سرویس ها خارج از بازه زمانی یا مسافتی تعیین شده، یا انجام آن ها خارج از شبکه نمایندگی های مجاز ویرا دیزل، موجب خروج خودرو یا قطعات مرتبط از پوشش ضمانت (گارانتی) خواهد شد.

الزامات انجام سرویس های دوره ای

- به منظور جلوگیری از استهلاک زودهنگام قطعات و افزایش طول عمر خودرو، انجام سرویس اولیه در کیلومتر مقرر و سپس سرویس های ادواری مطابق جدول مندرج در این دفترچه الزامی است.

- بازه مجاز انجام سرویس های ادواری، **۱۰۰۰ کیلومتر قبل یا بعد** از کیلومتر درج شده در جدول می باشد.

- در صورت عدم انجام حتی یک سرویس دوره ای در بازه مشخص، مجموعه هایی نظیر **موتور و گیربکس** از پوشش ضمانت (گارانتی) خارج خواهند شد.

- عیوبی که بر اساس مستندات و شواهد، ناشی از عدم انجام به موقع سرویس های دوره ای باشند، مشمول ضمانت (گارانتی) نخواهند بود.

حقوق مشتری

- خودرو در زمان تحویل، با حضور مشتری کنترل و پس از اطمینان از عدم وجود عیب، تحویل می شود.

- در طول دوره گارانتی، چنانچه مالک خودرو به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل ایراد در مدت باقی مانده از دوره گارانتی

مقدور نباشد، ویرا دیزل متعهد می‌شود رفع ایراد را در **اولین فرصت ممکن** و تحت شرایط گارانتی انجام دهد.

- تعویض قطعات مصرفی و استهلاکی که خرابی آن‌ها ناشی از عیوب موجود در هر یک از مجموعه‌های خودرو باشد، مشمول ضمانت خواهد بود.
- کلیه قطعات و مجموعه‌های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی، مشمول ضمانت (گارانتی) می‌باشند. قطعات دارای محدودیت زمان یا کیلومتر کارکرد، در بخش «قطعات با عمر محدود» این دفترچه مشخص شده‌اند.
- عیوب ناشی از عدم انجام سرویس‌های ادواری در نمایندگی‌های مجاز، مشمول ضمانت (گارانتی) نمی‌شود.
- خودروهایی که به دلایل ایمنی امکان تردد ندارند، در صورت مراجعه به نمایندگی‌های مجاز و عدم امکان ارایه خدمات در آن نمایندگی، باید با **نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز پایلوت** جهت پذیرش خودرو هماهنگی لازم انجام شود.
- شرح کامل تعمیرات انجام شده و فهرست قطعات تعمیر یا تعویض شده، به صورت مکتوب به مشتری اعلام می‌شود.
- برای انجام هر گونه تعمیر در زمان پذیرش به مشتری اطلاع‌رسانی موثر و **اخذ رضایت مشتری الزامی است.**

موارد تحت پوشش ضمانت (گارانتی)

- کلیه قطعات و مجموعه‌های خودرو به جز قطعات مصرفی و مواد مستهلک، مشمول ضمانت (گارانتی) هستند.
- تعویض قطعات مصرفی ناشی از عیب در مجموعه‌های خودرو مشمول ضمانت (گارانتی) می‌شود.
- رفع ایرادات خودرو که مالک به نمایندگی مجاز مراجعه کند، در بازه ضمانت (گارانتی) تضمین شده است.
- تمامی تعمیرات باید با اطلاع و اجازه مشتری انجام شود.

انجام سرویس ضمانت (گارانتی) - سرویس اولیه

- مالک خودرو باید قبل از ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۵ ماه از تاریخ شروع ضمانت (گارانتی) (هر کدام زودتر فرا رسد)، سرویس اولیه را در نمایندگی‌های مجاز ویرا دیزل انجام دهد.
- عدم انجام سرویس اولیه در این بازه، منجر به لغو ضمانت شرکت و خارج شدن از پوشش ضمانت (گارانتی) شود.

تصمیم‌گیری در کلیم ضمانت (گارانتی)

- حق تصمیم‌گیری نهایی درباره کلیم‌های ضمانت (گارانتی)، فقط با ویرا دیزل است.
- یعنی حتی اگر مالک یا نمایندگی نظری داشته باشند، تصمیم نهایی درباره پذیرش یا رد کلیم بر عهده شرکت است.

مشخصات فنی خودرو (کلیه اوزان به کیلوگرم و ابعاد به میلی متر)

407 kWa/at 1800 min -1	حداکثر توان
2577 Nm a/at 900-1400 min -1	حداکثر گشتاور
20:1	نسبت تراکم
1-5-3-6-2-4	ترتیب احتراق
35/100KM	میزان مصرف سوخت در سیکل ترکیبی*
Eaton Cummins (China) Transmission Co., Ltd. EHDM-26N112C-R	گیربکس
315/80/R22.5	سایز لاستیک
فولادی ۲ برگ	تعلیق جلو
محور مجهز به ۴ کیسه باد	تعلیق عقب
12V-220A	۲ عدد باتری

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

مقدمه

اهمیت بازرسی‌ها و سرویس‌های دوره‌ای

- برای ایمنی خودرو و رضایت دایمی، انجام بازرسی‌ها و سرویس‌های دوره‌ای در فواصل زمانی مشخص، ضروری است.
- نزدیک‌ترین نمایندگی ویرا دیزل، محل مناسب برای انجام بازرسی‌های دوره‌ای است.
- برخی از بازرسی‌ها و سرویس‌های روزانه را مالک می‌تواند خودش انجام دهد؛ برای جزییات به بخش «بازرسی روزانه» دفترچه راهنمای راننده مراجعه شود.

رانندگی در کشورهای خارجی

- خودروها برای شرایط و قوانین هر کشور خاص طراحی شده‌اند؛ بنابراین قبل از سفر، با شبکه نمایندگی ویرا دیزل مشورت کنید.
- ممکن است شرایط و قوانین در کشورهای دیگر بر موارد زیر تأثیر داشته باشد:
 ۱. سوخت و روانکارها- سوخت یا روانکار غیر مناسب ممکن است به سیستم سوخت‌رسانی آسیب برساند.
 ۲. تغییرات لازم روی خودرو- به دلیل قوانین یا شرایط رانندگی متفاوت، ممکن است نیاز به اعمال تغییراتی باشد.
 ۳. در دسترس بودن خدمات و قطعات- نمایندگی آن کشور ممکن است خودرو یا قطعات خاص شما را وارد نکرده باشد و خدمات کامل در دسترس نباشد.
- پیام اصلی: قبل از سفر به یک کشور خارجی، حتماً با نمایندگان مجاز ویرا دیزل مشورت کنید تا از بروز مشکل جلوگیری شود.

پیشنهاداتی برای بازرسی، سرویس و نگهداری خودرو

۱. بازرسی قبل از حرکت (روزانه)

- **مسئولیت:** این بازرسی باید توسط خود مالک انجام شود.
- **زمان انجام:** هر روز قبل از روشن کردن خودرو.
- **هدف:** جلوگیری از مشکلات احتمالی و افزایش ایمنی خودرو.
- **جزئیات:** فهرست کامل موارد بازرسی در بخش «بازرسی روزانه» دفترچه راهنمای راننده آمده است.
- **توصیه:** این بازرسی را به یک عادت روزانه قبل از حرکت خودرو تبدیل کنید.

۲. بازرسی دوره‌ای

- **مسئولیت:** انجام بازرسی توسط نمایندگی مجاز ویرا دیزل طبق زمان یا مسافت مشخص شده.
- **هدف:** جبران فرسودگی قطعات، حفظ کارایی و طول عمر خودرو.
- **مزایا:**

○ جلوگیری از کاهش کارایی خودرو.

○ افزایش طول عمر قطعات و عملکرد بهتر خودرو.

- **برنامه زمانی:** فواصل بازرسی در بخش برنامه بازرسی دوره‌ای دفترچه گارانتی مشخص شده است.

❗ **نکته کلیدی:** ترکیب بازرسی روزانه توسط مالک و بازرسی دوره‌ای توسط نمایندگی بهترین روش برای حفظ ایمنی و کارایی خودرو و اطمینان از پوشش گارانتی است.

۱. قطعاتی که لازم است به طور منظم تعویض شوند.

- اهمیت: برخی قطعات لاستیکی یا مشابه به مرور زمان فرسوده می‌شوند و ممکن است در بازرسی‌های معمولی با چشم دیده نشوند.
- لیست و زمان تعویض: ویرا دیزل فهرستی از قطعات مهم و زمان‌بندی تعویض آن‌ها را در بخش «برنامه بازرسی دوره‌ای» دفترچه ارایه کرده است.
- توصیه ایمنی: همواره این قطعات را توسط نمایندگی‌های مجاز ویرا دیزل تعویض کنید.

۲. زنگ‌زدگی و خوردگی

- خطرات: زنگ‌زدگی و خوردگی زیراتاق خودرو می‌تواند باعث خرابی شدید و گسترش سریع آسیب‌ها شود، به ویژه در شرایط زیر:

○ خودرو برای مدت طولانی استفاده نشود.

○ تردد در جاده‌های ساحلی یا جاده‌های آلوده به مواد شیمیایی.

اقدامات پیش‌گیرانه:

۱. شستشو کامل خودرو برای حذف مواد شیمیایی یا آلودگی‌ها.
۲. بازرسی سالانه خودرو برای تشخیص زنگ‌زدگی، خوردگی و لکه‌گیری.

❗ نکته کلیدی:

- تعویض منظم قطعات و رسیدگی به زنگ‌زدگی و خوردگی دو اقدام اصلی برای ایمنی و طول عمر خودرو هستند.

- رعایت این نکات، علاوه بر حفظ ایمنی، باعث می‌شود خودرو در پوشش ضمانت (گارانتی) نیز مشکلی نداشته باشد.

۱. قطعات اصلی کشنده ویرا

- تعویض قطعات: همیشه از قطعات اصلی ویرا دیزل استفاده کنید.
- اهمیت: قطعات اصلی کیفیت بالا دارند و توسط ویزا دیزل تضمین شده‌اند.
- توصیه: استفاده از قطعات غیر اصلی می‌تواند باعث کاهش کارایی و عدم پوشش گارانتی شود.

۲. روانکارها و روغن هیدرولیک پیشنهادی

- اهمیت: استفاده از روغن، گریس و روغن هیدرولیک مناسب برای حداکثر کارایی ضروری است.

• توصیه:

- تنها از روانکارها و روغن‌های مطابق با استانداردها و سطوح کیفی پیشنهادی ویرا دیزل استفاده کنید.
- لیست روانکارها و روغن‌های هیدرولیک در دفترچه گارانتی درج شده است.
- برای تهیه روانکارها و روغن‌های مناسب، به نمایندگی‌های مجاز ویزا دیزل مراجعه کنید.
- مناطق سردسیری: در دماهای زیر ۲۵ درجه سانتی‌گراد از روانکارهای مخصوص استفاده کنید.
- هشدار گارانتی: استفاده از قطعات غیر اصلی یا روانکارهای غیر استاندارد تحت پوشش گارانتی نیست.

۳. بازرسی و نگهداری خودروهای با عمر طولانی بیش از ۱۰ سال

۳-۱. بازرسی خرابی و فرسودگی

- بررسی زنگ زدگی و خوردگی شاسی و سیستم تعلیق و قطعات زیر شاسی.
- بازرسی اجزا مکانیکی اصلی شامل موتور، گیربکس، دیفرانسیل و دیگر قطعات اصلی.

۳-۲. قطعات پیشنهادی برای بازرسی و تعویض در خودروهای قدیمی

- سیستم فرمان: سیبک میل فرمان
- تعلیق و فنرها: فنرهای تخت، کمک فنر.
- شیلنگ‌ها: شیلنگ‌های لاستیکی کلاچ و گیربکس، شیلنگ رادیاتور، شیلنگ اینترکولر، لوله ورودی هوا.
- گاردان: چهارشاخ گاردان
- توصیه در صورت مشاهده هر مورد غیر معمول، قطعات را تعویض کنید.

❗ نکته کلیدی:

- استفاده از قطعات اصلی، روانکار مناسب و بازرسی منظم، حتی برای خودروهای با عمر طولانی، ایمنی، کارایی و پوشش گارانتی را تضمین می‌کند.
- با این روش، احتمال فرسودگی زود هنگام و مشکلات ناشی از خوردگی یا خرابی مکانیکی به حداقل می‌رسد.

برنامه سرویس دوره‌ای ویرا دیزل

۱. اصول کلی سرویس دوره‌ای

- بر اساس مسافت یا زمان: بازرسی و سرویس دوره‌ای باید مطابق جدول برنامه سرویس دوره‌ای انجام شود.
- اولویت: هر کدام زودتر فرا رسید (مسافت یا زمان)، سرویس انجام شود.
- ثبت نتایج: تمام بازرسی‌ها و تعویض‌ها باید در جدول ثبت سرویس دوره‌ای دفترچه ثبت شوند.

۲. قطعات قابل تعویض

- جدول برنامه سرویس دوره‌ای شامل قطعاتی که باید به طور منظم تعویض شوند و دوره تعویض آن‌ها است.
- نکته مهم: شیلنگ‌های لاستیکی سیستم ترمز، سیستم سوخت و سایر شیلنگ‌ها بسیار اهمیت دارند و باید منظم بازرسی و در صورت پوسیدگی یا آسیب، تعویض شوند.
- شیلنگ‌ها ممکن است در طول زمان؛ پوسیده، باد کنند، ساییده شوند یا ترک بخورند.

شرایط سخت کاری خودرو

- اگر خودرو مکرراً در شرایط سخت کار کند، فاصله بین سرویس‌ها باید کوتاه‌تر شود.

○ مثال شرایط سخت:

- جاده‌های آسفالت نشده (معادن و ...)
- مناطق ساحلی یا صحرا
- مناطق کوهستانی

- نواحی سردسیری

! نکته کلیدی:

- رعایت برنامه **سرویس دوره‌ای** باعث افزایش عمر قطعات، حفظ ایمنی، جلوگیری از خرابی‌های جدی و اطمینان از پوشش **ضمانت (گارانتی)** می‌شود.
- بازرسی منظم شیلنگ‌ها و قطعات حساس سیستم‌ها، مخصوصاً در شرایط سخت، **اقدام پیش‌گیرانه مهمی است.**

نمادهای جدول برنامه سرویس دوره‌ای ویرا دیزل

نماد

معنی

I

بازرسی: سفت کردن، تمیز کردن، تنظیم، رفع عیب یا تعویض در صورت لزوم.

(Inspect (tighten ,clean, adjust, correct or replace if necessary))

R

تعویض / بازسازی: قطعاتی که طبق جدول باید حتما تعویض شوند.

(Replace / Rebuild)

L

روانکاری یا گریس کاری: قطعاتی که نیاز به روانکاری یا گریس دارند تا عملکرد بهینه حفظ شود.

(Lubricate with proper lubricant as directed)

! نکته عملیاتی:

- هر بازدید یا تعویض باید بر اساس جدول برنامه سرویس دوره‌ای انجام شود.
- ثبت نتایج بازرسی، تنظیم، تعویض یا گریس کاری در جدول ثبت سرویس دوره‌ای الزامی است.
- رعایت این نمادها و اقدامات، ایمنی خودرو، عمر مفید قطعات و پوشش گارانتی را تضمین می‌کند.

ویرا دیزل

دفترچه ضمانت (گارانتی)

3 2	دوره زمانی سرویس و نگهداری	عواقب عدم انجام	5000	15000	30000	45000	60000	75000	90000	105000	120000	135000	150000	165000	180000	195000	210000
	تسمه‌ها	ابطال گارانتی مجموعه تسمه و تسمه سفت کن	I		I		I		I		I		I		I		R
	بررسی نشستی سیستم خنک کننده	ابطال گارانتی مجموعه توربوشاژ 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 توربوشاژ و موتور	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
	روغن موتور	ابطال گارانتی مجموعه توربوشاژ و موتور	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
	فیلتر هوای مخزن ادبلو	اعمال اراتنی مجموعه موتور SCR و					R				R				R		
	فیلتر ادبلو	ابطال گارانتی مجموعه موتور SCR و				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

موتور	دوره زمانی سرویس و نگهداری	عواقب عدم انجام	5000	15000	30000	45000	60000	75000	90000	105000	120000	135000	150000	165000	180000	195000	210000
	بررسی فیلتر سوپاپ‌ها	ابطال گارانتی مجموعه موتور						I					I				
	فیلتر هوای کوچک و بزرگ	ابطال گارانتی توربوشارژر 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 آبیگر سوخت	ابطال گارانتی سیستم سوخت‌رسانی	I	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
	مایع خنک‌کننده	ابطال گارانتی سیستم خنک‌کننده موتور	I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I	R	I	I
	فیلتر و روغن ریتارد	ابطال گارانتی ریتارد	I				R				R				R		
گیربکس	بررسی نشتی 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	500,000 KM - 8.5 LITER (PS-386 Synthetic Transmission Fluid)														

ویرا دیزل

دفترچه ضمانت (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	فیلتر خشک کن هوا	ابطال گارانتی سیستم باد ترمز و تعلیق	I			R			R			R			R		
	بررسی عملکرد ترمز و ترمز دستی	ابطال گارانتی سیستم ترمز	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
	بررسی نشی هوا از لوله‌ها، شیرها	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
۱.۴	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 نشی 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	ابطال گارانتی سیستم فرمان و تایرها	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
آچارکشی پیچ و مهره مندل	ابطال گارانتی سیستم تعلیق شامل بوش‌ها، مندل‌ها	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
آچارکشی مهره‌های چرخ	ابطال گارانتی پلوس، سیستم ترمز و رینگ چرخ، تایرها	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
آچارکشی 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
جابه‌جایی 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 کربی‌های فنر شمشی	ابطال گارانتی مجموعه سیستم تعلیق	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
گریس‌کاری بین و بوش فنرها	ابطال گارانتی مجموعه سیستم تعلیق	L			L			L			L			L		I

ویرا دیزل

دفترچه ضمانت (گارانتی)

	دوره زمانی سرویس و نگهداری	عواقب عدم انجام	5000	15000	30000	45000	60000	75000	90000	105000	120000	135000	150000	165000	180000	195000	210000
انفال قدرت	گريس کارى غلاف کشويى گاردان	ابطال گارانتى مجموعه محور گاردان، گيربکس و ...	L			L		L		L		L		L		L	
	گريس کارى چهارشاخ گاردان	ابطال گارانتى مجموعه محور گاردان، گيربکس و ...	L		L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	
	بررسى لقى ۴ شاخ گاردان	ابطال گارانتى مجموعه محور گاردان، گيربکس و ...	I			I			I			I			I		I
	آچار کشى سر و ته گاردان	ابطال گارانتى مجموعه محور گاردان، گيربکس و ...	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
سيستم برق	بازديد اتصال کابل باترى	ابطال گارانتى مجموعه باترى و سيستم شارژ خودرو	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
	بررسى خطاهائى ECU	ابطال گارانتى موتور	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
	بررسى عملکرد لامپها و رلهها	-	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	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
ص 3	تعویض فیلتر هوای بخاری درجا	ابطال گارانتی مجموعه بخاری درجا							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 چک کابین	ابطال گارانتی مجموعه مکانیزم پمپ و چک 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 چک کابین								R							R

ویرا دیزل

دفترچه ضمانت (گارانتی)

	دوره زمانی سرویس و نگهداری	عواقب عدم انجام	5000	15000	30000	45000	60000	75000	90000	105000	120000	135000	150000	165000	180000	195000	210000
۳	بازدید ضربه گیرهای گیربکس	ابطال گارانتی مجموعه دسته موتورهای گیربکس															
	آچارکشی دسته موتور	ابطال گارانتی مجموعه دسته موتورهای موتور															
	آچارکشی پیچهای اتصال گلدانی گیربکس	ابطال گارانتی مجموعه دسته موتورهای گیربکس															
	تخلیه رسوبات کف مخزن ادبلو	ابطال گارانتی مجموعه موتور و کاتالیزور															
۳	کنترل عملکرد موتور (شتاب، سرعت، دور موتور، صدای غیرعادی)	-															

قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو

ماده ۱- اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کار برده می‌شود:

۱. خودرو هر نوع وسیله نقلیه موتوری تولید داخل یا خارج برای استفاده در معابر عمومی برای حمل سرنشین و بار تا ظرفیت مجاز.
۲. عرضه‌کننده هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش مبادرت به فروش خودروهای نو تولیدی یا وارداتی خود می‌کند.

۳. واسطه فروش هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده نسبت به فروش خودروی نو اقدام می‌کند.
۴. نمایندگی مجاز هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده عهده‌دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.

۵. مصرف‌کننده هر شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد.
۶. بهای خودرو مبلغی است که در قرارداد واگذاری و یا در برگه فروش توسط عرضه‌کننده قید گردیده است.
ماده ۲- عرضه‌کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت سلامت خودرو و مطابقت آن با ضمانت ارایه شده به مصرف‌کننده می‌باشد.

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

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

ویرا دیزل

دفترچه ضمانت (گارانتی)

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 معاملات خودرو شود. هزینه رفع نقص یا عیب خودرو در طول مدت ضمانت و جبران کلیه خسارات وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث اعم از خسارات مالی و جانی و 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 ایفاء می شود. عرضه کننده مکلف به ایجاد شبکه از فروش یا نمایندگی های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تامین آموزشهای لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمی تواند مصرف کننده را به مراجعه به نمایندگی معینی اجبار نماید.

تبصره ۲- در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیات حل اختلاف مربوطه، متشکل از نماینده 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 هریک از طرفین به رای صادره، خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود. دادگاه صالحه باید خارج از نوبت و حداکثر ظرف دو ماه انشاء رای نماید.

ماده ۴- چنانچه نقص یا عیب قطعات ایمنی خودرو در طول دوره ضمانت پس از سه بار تعمیر همچنان باقی باشد یا در صورتی که نقص یا عیب قطعاتی که موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد و با یک بار تعمیر برطرف نشده باشد یا خودرو بیش

از سی روزه دلیل تعمیرات غیرقابل استفاده بماند عرضه‌کننده مکلف است حسب درخواست مصرف‌کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق بهای آن را به مصرف‌کننده مسترد دارد.

تبصره ۱- در صورت بروز اختلاف بین طرفین، حل و فصل آن از طریق هیات حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) این قانون می‌باشد.

تبصره ۲- عرضه‌کننده 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 می‌باشد.

ماده ۵- عرضه‌کننده واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظفند هر بار که خودروی موضوع ضمانت مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره‌ای قرار می‌گیرد، پس از اتمام کار، به صورت مکتوب کلیه عیب‌ها و نقص‌های اعلامی از سوی مصرف‌کننده، اقدام‌های انجام شده و قطعات تعمیر یا تعویض شده را در صورت وضعیت ذکر نموده و آن را تسلیم مصرف‌کننده نماید.

تبصره - استفاده از قطعات غیراستاندارد یا تایید نشده توسط عرضه‌کننده و نمایندگی‌های مجاز تعمیر ممنوع می‌باشد.

ماده ۶- چنانچه انجام تعهدات عرضه‌کننده به دلیل حوادث غیرمترقبه غیرقابل پیش‌بینی و غیر قابل رفع ناممکن باشد، این تعهدات به حالت تعلیق در می‌آید مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می‌شود.

ماده ۷- هر نوع توافق مستقیم یا غیرمستقیم بین عرضه‌کننده واسطه فروش با مصرف‌کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه‌کننده 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 مصرف‌کننده باطل و بلا اثر 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 مصرف‌کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم‌های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز عرضه‌کننده توسط مصرف‌کننده طی دوران ضمانت ایجاد شود از شمول این قانون خارج است و هیچگونه حقی برای مصرف‌کننده و اشخاص ثالث در برابر عرضه‌کننده ایجاد نمی‌کند.

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

ماده ۱۰- آئین‌نامه اجرایی 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 هیات وزیران می‌رسد.

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

آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو

ماده ۱- ضوابط مندرج در این آیین‌نامه شامل تمام عرضه‌کنندگان واسطه‌های فروش واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری، مینی‌بوس، میدل باس، اتوبوس، ون، وانت، کشنده، کامیون، کشنده، تریلرو انواع موتورسیکلت ساخت داخل کشور یا خارج می‌باشد.

ماده ۲- در این آیین‌نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند.

الف - قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو - مصوب ۱۳۸۶

ب - وزارت و وزارت صنعت، معدن و تجارت

پ - عرضه‌کننده هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، مبادرت به فروش خودروهای نو ساخت داخل کشور یا وارداتی خود می‌نماید.

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 می‌باشد.

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

ج - نمایندگی مجاز هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده عهده‌دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.

ویرا دیزل

دفترچه ضمانت (گارانتی)

چ - شیوه ارائه خدمات پس از فروش خودرو بر اساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) در خصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه‌کننده واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آن و همچنین رده‌بندی و پایش عملکرد آنها می‌باشد.

ح - دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو: دستورالعملی که به منظور تعیین شیوه مربوط به امور خدمات فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه‌کننده واسطه خدمات فروش و نمایندگی‌های آن و همچنین رده‌بندی و پایش عملکرد آنها توسط وزارت تهیه و ابلاغ می‌شود.

خ - خدمات دوره تضمین مجموعه خدمات تعمیرات تامین و تعویض قطعات یا تعویض خودرو که در یک دوره زمانی یا طی مسافت مشخص مطابق مواد (۱۲) و (۱۳) این آیین‌نامه و انجام آن به صورت رایگان به عهده عرضه‌کننده می‌باشد.

د - خدمات دوره تعهد مجموعه خدمات تعمیرات تامین و تعویض قطعات و پشتیبانی خدمات که در یک دوره زمانی مشخص مطابق ماده (۱۵) این آیین‌نامه و در قبال دریافت اجرت برابر با نرخ بهره مصوب موضوع بند (ط) ماده (۲) این آیین‌نامه از سوی عرضه‌کننده برای مصرف‌کننده انجام می‌شود.

ذ - خدمات سیار خدمات امداد و تعمیراتی که در محل استقرار خودرو در بیرون از نمایندگی مجاز به مصرف‌کننده ارائه می‌شود. ر - خدمات فنی استاندارد خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانه‌های ملی بین‌المللی یا سایر استانداردها و دستورالعمل‌های تخصصی رسمی باشد.

ز - ضمانت‌نامه: سندی است به زبان فارسی و در برگیرنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد خدمات عرضه‌کننده و استفاده مطلوب از خودرو توسط عرضه‌کننده به همراه خودرو تحویل مصرف‌کننده می‌شود.

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

س - دفترچه راهنمای مصرف‌کننده دفترچه ای است حداقل به زبان فارسی که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه‌کننده به مصرف‌کننده تسلیم شود این دفترچه باید حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو عناوین متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف‌پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو میزان مصرف سوخت به تفکیک سیکل شهری برون‌شهری و (ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره‌ای نام و نشانی نمایندگی‌های مجاز فروش و خدمات پس از فروش متن قانون آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی آن باشد.

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

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

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

ط - نرخ خدمات و قطعات نظربه 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 درازای ارائه خدمات و ابلاغ صورتحساب رسمی به مصرف‌کننده از وی دریافت می‌شود.

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

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

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

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

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

ق - قطعه و ماده مصرفی قطعات و موادی مانند روغن‌ها نظیر روغن موتور و گیربکس مایعات نظیر مایع ضد یخ و مایع شیشه‌شوی فیلترها نظیر فیلتر بنزین، هوا، 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 آلاینده‌ی زیست‌محیطی، فروش و خدمات پس از فروش خودرو که از سوی وزارت سازمان ملی استاندارد ایران، سازمان حفاظت محیط‌زیست و وزارت نفت ابلاغ و رعایت آنها از سوی عرضه‌کننده الزامی است.

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

ماده ۳- عرضه‌کننده موظف است در سامانه اطلاع‌رسانی، 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 اعلامی تهیه و در پایگاه اطلاع رسانی و نمایندگی های مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد.

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 تاخیر مندرج در بخش ضوابط فروش به صورت روز شمار 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 تاخیر 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 - هر گونه تغییر در استانداردهای اجباری پس از عقد قرارداد، چنانچه موجب افزایش هزینه و مشمول قیمت گذاری شود،

با تصویب مرجع قیمت‌گذاری در قیمت فروش لحاظ می‌شود.

ماده ۷- عرضه‌کننده موظف است در قرارداد پیش‌فروش، سود مشارکت وجوه دریافتی را از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل مندرج در قرارداد پرداخت نماید.

تبصره ۱- عرضه‌کننده موظف است در صورت تاخیر در تحویل خودرو از تاریخ تحویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده مبلغ خسارت تاخیر در تحویل را نسبت به وجوه پرداختی محاسبه و پرداخت نماید.

تبصره ۲- در صورتی که مصرف‌کننده پس از ابلاغ دعوت‌نامه کتبی عرضه‌کننده، ظرف پانزده روز کاری نسبت به تصفیه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید عرضه‌کننده می‌تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف‌کننده را به موعد دیگری که نحوه تعیین آن در قرارداد مشخص شده، موکول نماید.

تبصره ۳- در صورت اعلام انصراف مصرف‌کننده یک ماه پس از عقد قرارداد سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده (۴) این آیین‌نامه محاسبه و پرداخت می‌شود، عرضه‌کننده موظف است سود انصراف و مبلغ پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف‌کننده پرداخت نماید. انصراف مصرف‌کننده قبل از یک ماه از زمان عقد قرارداد مشمول سود انصراف نمی‌شود.

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

ماده ۸- عرضه‌کننده موظف است هرگونه تغییر در شرایط عرضه را نسبت به شرایط مندرج در قرارداد به استثنای الزامات قانونی، رضایت کتبی مصرف‌کننده در الحاقیه قرارداد منعقد قبل از ارسال دعوت‌نامه تکمیل، وجه قید و به تایید و امضای طرفین برساند.

تبصره - در صورت بروز مشکل در فرآیند رعایت استانداردهای مصوب و تاخیر در تحویل خودرو مسئولیت جبران خسارات

وارده و کسب رضایت مصرف‌کننده بر عهده عرضه‌کننده است.

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

تبصره ۱- عرضه‌کننده 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 عرضه‌کننده موظف است نسبت به تعویض خودرو و یا اخذ رضایت کتبی مصرف‌کننده اقدام نماید.

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

تبصره ۳- عرضه‌کننده 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 مصرف‌کننده برابر ماده (۱۷) این آیین‌نامه رفتار نماید.

ماده ۱۰- عرضه‌کننده موظف است سند، فروش صورتحساب فروش همراه با درج تفکیکی اقلام تشکیل دهنده، بهای خودرو شامل بهای خالص خودرو شماره‌گذاری، بیمه عوارض مالیات و سایر موارد مربوط برگه‌های ضمانت دفترچه راهنمای مصرف‌کننده حداقل به زبان فارسی و تجهیزات اضافی را در زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده ارائه نماید.

ماده ۱۱- عرضه‌کننده موظف است نسبت به تهیه نظامات و دستورالعمل‌های زیر و نظارت بر حسن اجرای آن در چارچوب

دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید.

الف- فرآیند فروش.

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

پ- بازرسی قبل از تحویل خودرو.

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

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

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

چ- راهنمای تعمیراتی بخشهای مختلف خودرو.

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

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

د- ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی های مجاز خود.

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

ر- نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی های مجاز.

ز- سازو 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 طرح های امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود.

ماده ۱۲- دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری، ون و وانت از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهل هزار (۴۰۰۰۰) کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد) برای خودروهای سنگین شامل مینی‌بوس، میدل باس، اتوبوس، کشنده و کامیون از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد) و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل یک سال می‌باشد.

تبصره ۱- عرضه‌کننده می‌تواند بر اساس سیاست تجاری خود و به منظور افزایش رضایت‌مندی مصرف‌کننده نسبت به افزایش دوره تضمین یا تعهد اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور کتبی و شفاف به مصرف‌کننده 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- عرضه‌کننده 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 می‌باشد.

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

تبصره ۲- عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفاً مشمول دوره تضمین نبوده و بر اساس استانداردهای ابلاغی شامل دوران تعهد نیز می‌باشد.

ماده ۱۴- عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره‌ای مطابق با شرایط مندرج در دفترچه راهنمای مصرف‌کننده خودرو در شبکه نمایندگی‌های مجاز شرکت عرضه‌کننده خودرو باعث خروج مجموعه‌های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر از شرایط تضمین می‌گردد.

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 عرضه‌کننده می‌باشد.

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

ماده ۱۷- عرضه‌کننده موظف است چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد 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 آیین‌نامه اقدام نماید.

تبصره ۱- مدت زمان توقف خودرو برای پرداخت خسارت در دوره تضمین و دوره تعهد به ترتیب بعد از دو و هفت روز کاری و یا زمان استاندارد تعمیرات تایید شده برای کلیه روزهای توقف خودرو در نمایندگی اعم از تعطیل و غیر تعطیل بدون در نظر گرفتن فرایندهای داخلی سازنده و واردکننده 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 مصرف‌کننده را اعلام نماید پایان می‌یابد در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوط اضافه می‌شود.

تبصره ۲- در صورت مراجعه مصرف‌کننده برای رفع عیب تکراری به همان نمایندگی مجاز و یا هریک از نمایندگیهای مجاز دیگر برای بار دوم و یا بیشتر زمان توقف خودرو از بدو تاریخ پذیرش خودرو برای پرداخت خسارت محاسبه می‌گردد.

تبصره ۳- در صورتی که عیوب موجود در هریک از مجموعه‌های خودرو که به تشخیص مرجع رسیدگی‌کننده 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 عرضه‌کننده خودرو می‌باشد.

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 آیین‌نامه به مقدار پانزده ده‌هزارم (۰,۰۰۱۵) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

ب- خودروی عمومی، تاکسی، وانت و ون از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار دو هزارم (۰,۰۰۲) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

پ- خودروی سنگین، مینی‌بوس، میدل‌باس، اتوبوس، کشنده و کامیون به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار یک هزارم (۰,۰۰۱) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

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

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

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

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

ماده ۱۹- عرضه کننده موظف است راسا یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش، ساز و کار پرداخت هزینه خسارات وارده به مصرف کننده شامل موارد اشاره شده در قانون و این آیین نامه را راه اندازی و اجرا نماید عملکرد این نظام باید به گونه ای باشد که مصرف کننده را از میزان و چگونگی دریافت هزینه ها و خسارت خودروی خود مطلع نماید.

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

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

ماده ۲۱- عرضه کننده در دوره تعهد موظف است از طریق واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی های مجاز، نسبت به پذیرش

تمام خودروهای تحت مسئولیت خود و همچنین سایر خودروهای مشابه وارداتی توسط اشخاص حقیقی و حقوقی فاقد نمایندگی رسمی، مطابق با دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید.

ماده ۲۲- عرضه‌کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده (۳) 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 عرضه‌کننده 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 مصرف‌کننده را به ایشان تسلیم می‌نماید. **تبصره -** عرضه‌کننده موظف است امکان مقایسه صورتحساب صادره با نرخ خدمات را از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی خود فراهم نماید.

ماده ۲۳- عرضه‌کننده موظف است نمایندگی‌های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورتحساب به مصرف‌کننده، خدمات ارائه شده خود را به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر هر کدام که 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 مصرف‌کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید در صورت عدم موافقت مصرف‌کننده مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبی مستندسازی شود.

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

ماده ۲۵- چنانچه به تشخیص مراجع مذکور در ماده (۳) قانون به علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل‌انگاری و یا استفاده از قطعات

غیراستاندارد توسط عرضه‌کننده واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز خسارتی متوجه مصرف‌کننده گردد عرضه‌کننده موظف به جایگزین کردن قطعات رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارت وارده می‌باشد.

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

ماده ۲۷- عرضه‌کننده موظف است در شبکه نمایندگی‌های 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 پس از فروش استفاده نماید.

ماده ۲۸- عرضه‌کننده 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 مصرف‌کننده اقدام نماید.

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

ماده ۲۹ - مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول بر عهده عرضه‌کننده می‌باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه‌کننده و مصرف‌کننده راساً از طریق سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان‌ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می‌گیرد چنانچه رضایت مصرف‌کننده تأمین نشود می‌تواند به هیات حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون مراجعه کند. هیات حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتبا اعلام رای کند مناط رای نظر اکثریت اعضای هیات است، این رای باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

تبصره ۱- دبیرخانه هیات 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 آیین‌نامه هیات‌های 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.

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

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

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

ماده ۳۰- عرضه‌کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگی‌های مجاز را بر اساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی ذیربط آن ایجاد نماید.

تبصره ۱- نظارت و ارزیابی ادواری عرضه‌کننده خودرو، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آنها و ارایه گزارش‌های ارزیابی به وزارت و عرضه‌کننده به عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می‌باشد.

ویرا دیزل

دفترچه ضمانت (گارانتی)

تبصره ۲- عرضه‌کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی‌های مجاز فعال و تعلیق شده خود را به همراه سایر مشخصات و همچنین مشخصات مشتریان مراجعه‌کننده به شبکه خدمات پس از فروش شامل نام مشتری، شماره تماس، نوع خودرو تاریخ پذیرش و نام نمایندگی مراجعه شده را به صورت دسترسی بر خط جهت ارزیابی عملکرد آن شرکت به بازرسی معرفی نماید.

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

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

لیست نمایندگی‌های مجاز شرکت ویرا دیزل

ردیف	نام نمایندگی	کد نمایندگی	وضعیت	استان	شهر	نوع نمایندگی	نوع فعالیت	صاحب امتیاز	آدرس	کد پستی	کد تلفن	تلفن
۱	تعمیرگاه مرکزی ویرا دیزل	۱۰۰۱	فعال	تهران	تهران	خدمات پس از فروش	حقوقی	شرکت ویرا دیزل	تهران، کیلومتر ۱۶ جاده مخصوص، پلاک ۱۸۶	۱۳۸۸۱۴۳۴۱۱	۰۲۱	۳۷۵۲۱
۲	خانه نفتی - معتمدزاده	۱۰۰۶	فعال	یزد	یزد	فروش و خدمات پس از فروش	حقیقی	محمدحسین خانی تقی - محمدرضا معتمدزاده	کیلومتر ۱۰ جاده یزد - اردکان، روبه‌روی پلیس راه اشکذر	۸۹۴۱۶۱۶۶۶۹	۰۳۵	۳۳۷۵۵۱۲ ۳۳۷۵۵۱۱
۳	پارتاک دیزل سپهر	۱۰۰۷	فعال	اصفهان	اصفهان	فروش و خدمات پس از فروش	حقوقی	سید حسن سپهر	اصفهان، شاپور جدید، بلوار امیرکبیر، پارتاک دیزل	۸۱۹۵۱۴۸۳۱۵	۰۳۱	۳۳۸۵۶۸۵
۴	خدماتی دیزلی آرمین ابریشم توس	۱۰۰۸	فعال	خراسان رضوی	مشهد	فروش و خدمات پس از فروش	حقوقی	ناصر عباس‌زاده	مشهد، ابتدای جاده قدیم نیشابور، بعد از پادگان قدس، خیابان ابریشم، مابین ابریشم ۱ و ۲	۹۱۶۳۹۳۳۳۵	۰۵۱	۳۳۹۳۳۰۰
۵	امنیت پرست	۱۰۰۹	فعال	آذربایجان شرقی	تبریز	فروش و خدمات پس از فروش	حقوقی	حامد امنیت پرست	تبریز، بعد از پلیس راه تبریز صوفیان، کیلومتر ۱۷، روبه‌روی شهرک سرمایه‌گذاری خارجی	۵۱۹۴۱۶۱۳۹۳	۰۴۱	۳۳۴۶۲۸۷۱
۶	زجاجی	۱۰۱۲	فعال	اردبیل	اردبیل	فروش و خدمات پس از فروش	حقیقی	جمال سید زجاجی	اردبیل، کیلومتر ۸ جاده آستارا (بزرگراه شهید دادمان)، نرسیده به فرودگاه جنب پمپ بنزین ولیعصر	۵۶۱۷۱۳۸۱۶۲	۰۴۵	۹۱۰۱۱۴۰۴
۷	دیزل خودرو و شیراز	۱۰۱۳	فعال	فارس	شیراز	فروش و خدمات پس از فروش	حقیقی	حسن امیدوار	بلوار امیرکبیر، روبه‌روی شهرک سجادیه	۷۱۸۸۷۵۶۸۱۵	۰۷۱	۳۸۲۴۴۵۰۰ ۳۸۲۴۴۵۳۴ ۰۹۱۷۷۲۴۴۶۳۳
۸	توسعه صنعت شاهان خاورمیانه	۱۰۱۷	فعال	گلستان	گرگان	فروش و خدمات پس از فروش	حقوقی	سام ظلی	بلوار جرجان، خیابان جرجان ۲۸	۴۹۱۵۹۸۵۶۷۶	۰۱۷	۳۲۰۰۵۱۳۷

با توجه به امکان تغییر در این لیست همواره می‌توانید جهت مشاهده لیست به‌روز نمایندگی‌ها به آدرس www.vira-diesel.com مراجعه فرمایید.



وبسایت



شبکه‌نمایندگی‌ها

آدرس: کیلومتر ۱۶ جاده مخصوص تهران کرج - بین خیابان ۵۶ و ۵۸ - پلاک ۱۸۶ - کد پستی ۱۳۸۸۱۴۳۴۱۱