

حقوق مشتریان

بند ۱ (ماده ۴ قانون)

چنانچه نقص یا عیب قطعات ایمنی خودرو در طول دوره ضمانت پس از سه بار تعمیر همچنان باقی باشد یا در صورتی که نقص یا عیب قطعاتی که موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد و با یک تعمیر برطرف نشده باشد یا خودرو بیش از ۳۰ روز به دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند عرضه کننده مکلف است حسب درخواست مصرف کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق ، بهای آن را به مصرف کننده مسترد دارد .

بند ۲ (ماده ۵ قانون)

عرضه کننده ، واسطه فروش و عاملیت‌های 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 مصرف کننده ، اقدام‌های انجام شده و قطعات تعمیر یا تعویض شده را در صورت وضعیت ذکر نموده و آن را تسلیم مصرف کننده نماید .

بند ۳ (ماده ۶ قانون)

چــنانچه انجام تعهدات عرضه کننده به دلیل حوادث غیر مترقبه (غیر قابل پیش بینی و غیر قابل رفع) ناممکن باشد، این تعهدات به حالت تعلیق در می‌آید . مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می‌شود .

بند ۴ (ماده ۷ قانون)

هر نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم بین عرضه کننده ، واسطه فروش یا مصرف کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه کننده بر طبق این قانون و یا ضمانتنامه صادر بر عهده دارد ، ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف کننده باطل و بلا اثر می‌باشد .

بند ۵ (ماده ۸ قانون)

هرگونه عیب و نقص و خسارت جانی و مالی وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات 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 نمی کند .

بند ۶ (تبصره ۲ ماده ۹ آیین نامه اجرایی قانون است)

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

بند ۷ (تبصره ۳ ماده ۹آیین نامه اجرایی قانون است)

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 آیین نامه رفتار نماید .

بند ۸ (ماده ۱۲ آیین نامه اجرایی قانون است)

دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری ، ون و وانت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل سه سال یا کارکردی برابر شصت هزار(۶۰/۰۰۰) کیلومتر ، هر کدام زودتر فرا برسد ، برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس ، میدل باس ، اتوبوس ، کامیونت ، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر (۲۰۰/۰۰۰) کیلومتر ، هر کدام که زودتر فرا برسد و برای انواع موتور سیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل یک سال می‌باشد .

بند ۹ (تبصره ۲ ماده ۱۲ آیین نامه اجرایی قانون است)

ضمانت رنگ برای خودروهای سبک حداقل سه سال ، برای خودروهای سنگین حداقل ۱۸ ماه و برای موتور سیکلت حداقل سه ماه می‌باشد .

بند ۱۰ (تبصره ۳ ماده ۱۲ آیین نامه اجرایی قانون است)

عــرضه 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 .

بند ۱۱ (تبصره ۴ ماده ۱۲ آیین نامه اجرایی قانون است)

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

بند ۱۲ (ماده ۱۳ آیین نامه اجرایی قانون است)

کلیه قطعات و مجموعه‌های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی ، مشمول خدمات دوره تضمین می‌باشند .

نام قطعات و مواد مصرفی	
روغن ها نظیر روغن موتور، گیربکس، ترمز و هیدورلیک	
فیلترها نظیر فیلتر سوخت، هوا و روغن	
مایعات نظیر مایع ضدیخ و مایع شیشه شوي	

بند ۱۳ (تبصره ۱ ماده ۱۳ آیین نامه اجرایی قانون است)

فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلایندگی شامل هوا کربن کنیستر ، کاتالیست کانورتور ، حسگر دوم اکسیژن که عمر کارکرد آنها کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو می‌باشد ، به شرح جدول ذیل خواهد بود :

نام قطعات	زمان تضمین کارکرد
لنت ترمز، لامپ، شمع، تسمه ها، تیغه برف پاکن	۱۰هزار کیلومتر
صفحه کلاچ، باتری ۱۲ ولت	۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر
کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن	۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر
لاستیک	۳ سال یا ۶۰هزار کیلومتر
سیستم پخش صوت	۲ سال یا ۴۰هزار کیلومتر

در خصوص لاستیک و سیستم پخش صوت ضمانت بر عهده شرکت عرضه کننده خودرو می‌باشد.

بند ۱۴ (تبصره ۲ ماده ۱۳ آیین نامه اجرایی قانون است)

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

بند ۱۵ (ماده ۱۶ آیین نامه اجرایی قانون است)

عرضه کننده موظف است نسبت به راه‌اندازی سامانه ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف کننده به عاملیت‌ها در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید. در صورتی که مصرف کننده تاکید بر پذیرش در عاملیت خاصی را داشته باشد، عرضه کننده باید در اولین زمان ممکن، نسبت به اجرای این درخواست اقدام نماید .

بند ۱۶ (ماده ۱۷ آیین نامه اجرایی قانون است)

عرضه‌کننده موظف است چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد و بیش از دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات تأیید شده به طول انجامد، به تأمین خودرو مشابه جایگزین در طول مدت تعمیرات و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت حق توقف خودرو به شرح مفاد این آیین‌نامه اقدام نماید.

بند ۱۷ (تبصره ۱ ماده ۱۷ آیین نامه اجرایی قانون است)

مدت‌زمان توقف خودرو، برای پرداخت خسارت در دوره تضمین و دوره تعهد به ترتیب بعد از دو و هفت روز کاری و یا زمان استاندارد تعمیرات تأیید شده، برای کلیه روزهای توقف خودرو در نمایندگی اعم از تعطیل و غیرتعطیل بدون درنظرگرفتن فرآیندهای داخلی سازنده و واردکننده و نیز واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز آن آغاز و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم، آمادگی تحویل خودرو به مصرف‌کننده را اعلام نماید پایان می‌یابد. درهرصورت مدت‌زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوط اضافه می‌شود.

بند ۱۸ (تبصره ۲ ماده ۱۷ آیین نامه اجرایی قانون است)

در صورت مراجعه مصرف کننده برای رفع عیب تکراری به همان عاملیت و یا هر یک از عاملیت‌های دیگر برای بار دوم و یا بیشتر زمان توقف خود از بدو تاریخ پذیرش خودرو برای پرداخت خسارت محاسبه می‌گردد .

بند ۱۹ (تبصره ۳ ماده ۱۷ آیین نامه اجرایی قانون است)

در صورتی که عیوب موجود در هر یک از مجموعه‌های خودرو که به تشخیص مرجع رسیدگی کننده موضوع ماده (۳) قانون موجب بروز حادثه یا تصادف و یا آلایندگی بیش از حد مجاز هوا گردد ، خدمات مربوط مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه کننده خودرو می‌باشد .

بند ۲۰ (ماده ۱۸ آیین نامه اجرایی قانون است)

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 عاملیت به ازای هر روز توقف مازاد ، به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰/۰۰۱۵) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می‌شود .

ب) خودروی عمومی (تاکسی، وانت ، ون) : از زمان تحویل خودرو به عاملیت به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار دو هزارم (۰/۰۰۲) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می‌شود .

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

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

بند ۲۱ (تبصره یک ماده ۱۸ آیین نامه اجرایی قانون است)

در صورت عدم توافق طرفین نسبت به مبلغ خسارت توقف خودرو ، مراتب با کسب نظر کارشناس رسمی دادگستری انجام می‌پذیرد .

بند ۲۲ (تبصره ۲ ماده ۱۸ آیین نامه اجرایی قانون است)

عرضه کننده موظف است راساً یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود پس از اخذ مدارک مثبته در مورد احرار مالکیت خودرو ، نسبت به پرداخت خسارت توقف خودرو در کمتر از ۱۵ روز اقدام نماید .

بند ۲۳ (تبصره ۳ ماده ۱۸ آیین نامه اجرایی قانون است)

در صورتی که توقف خودرو سنگین بیش از یک ماه به طول انجامد یا 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 می‌باشد.

بند ۲۴ (تبصره ماده ۲۰ آیین نامه اجرایی قانون است)

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

مشترک در دوران ضمانت و تعهد

بند ۲۵ (تبصره ماده ۲۲ آیین نامه اجرایی قانون است)

عرضه کننده موظف است امکان مقایسه صورتحساب صادره با نرخ خدمات را از طریق پایگاه اطلاع رسانی خود فراهم نماید .

بند ۲۶ (تبصره ماده ۵ آیین نامه اجرایی قانون است)

استفاده از قطعات غیر استاندارد یا تایید نشده توسط عرضه کننده و عاملیت تعمیر ممنوع می‌باشد .

بند ۲۷ (ماده ۶ آیین نامه اجرایی قانون است)

چنانچه انجام تعهدات عرضه کننده به دلیل حوادث غیر مترقبه (غیرقابل پیش‌بینی و غیر قابل رفع) ناممکن باشد ، این تعهدات به حالت تعلیق در می‌آید . مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می‌شود .

بند ۲۸ (ماده ۷ آیین نامه اجرایی قانون است)

هر نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم بین عرضه کننده ، واسطه فروش یا مصرف کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه کننده بر طبق این قانون و یا ضمانت نامه صادر بر عهده دارد ، ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود ، در برابر مصرف کننده باطل و بلا اثر می‌باشد .

بند ۲۹ (ماده ۲۹ آیین نامه اجرایی قانون است)

مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول بر عهده عرضه کننده می‌باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده ، راساً از طریق سازمان های صنعت ، معدن و تجارت استان‌ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می‌گیرد. چنانچه رضایت مصرف کننده تأمین نشود ، می‌تواند به هیئت حل اختلاف موضوع تبصره ۲ ماده ۳ قانون مراجعه کند . هیئت حل اختلاف موظف است ظرف ۲۰ روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی نسبت به آن کتباً اعلام رای کند . مناط رای ، نظر اکثریت اعضای هیئت است . این رای باید ظرف ۱۰ روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود .

بند ۳۰ (تبصره ۳ ماده ۲۹ آیین نامه اجرایی قانون است)

ثبت اعتراض و رسیدگی به آن در هیئت حل اختلاف رایگان است ، اما حق الزحمه کارشناس رسمی که در هیئت حاضر و اظهار نظر می‌کند باید ظرف ۵ روز از تاریخ اعلام هیئت ، توسط شاکی پرداخت شود . در غیر این صورت هیئت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مخطومه اعلام می‌نماید .

بند ۳۱ (ماده ۲۰ آیین نامه اجرایی قانون است)

عرضه کننده موظف است راساً یا از طریق شبکه عاملیت‌های خود تحت هر شرایطی به پذیرش کلیه خودروها که به دلیل وجود عیب قطعات ایمنی قادر به تردد نیستند ، اقدام نماید .

صرفاً در دوران تعهد

بند ۳۲ (ماده ۱۴ آیین نامه اجرایی قانون است)

عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره‌ای مطابق با شرایط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف کننده خودرو در شبکه عاملیت‌ها شرکت عرضه کننده خودرو، باعث خروج مجموعه‌های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر ، از شرایط تضمین می‌گردد .

بند ۳۳ (ماده ۲۳ آیین نامه اجرایی قانون است)

عرضه کننده موظف است عاملیت را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورتحساب به مصرف کننده ، خدمات ارائه شده خود را به مدت دو ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر ، هر کدام که زودتر فرا برسد و قطعات را به مدت ۶ ماه یا ۱۰ هزار کیلومتر ، هر کدام که زودتر فرا برسد ضمانت نماید .

بند ۳۴ (ماده ۲۴ آیین نامه اجرایی قانون است)

عاملیت 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 و تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف کننده ، مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبی مستندسازی شود .

بند ۳۵ (تبصره ماده ۲۴ آیین نامه اجرایی قانون است)

عاملیت مجاز موظف است در دوران تعهد ، داغی قطعات تعویضی را به مصرف کننده تحویل و رسید دریافت نماید.

بند ۳۶ (ماده ۲۵ آیین نامه اجرایی قانون است)

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 عاملیت مجاز ، خسارتی متوجه مصرف کننده گردد ، عرضه کننده موظف به جایگزین کردن قطعات ، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده می‌باشد .

