

صرفاً در دوران ضمانت

بند ۱ (ماده ۳ قانون)

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 اعلام 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، تامین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهل و هشت ساعت باشد) برعهده عرضه کننده می باشد.

بند ۲ (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 سی روز به دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند، عرضه کننده مکلف است حسب درخواست مصرف کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق، بهای آن را به مصرف کننده مسترد دارد.

بند ۳ (ماده ۵ قانون)

عرضه کننده، 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 عیب ها و نقص های 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 ۵ (ماده ۸ قانون)

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 هیچ گونه حقی برای مصرف کننده و اشخاص ثالث در برابر عرضه کننده ایجاد نمی‌کند.

بند ۶ (ماده ۴ آیین نامه)

عرضه کننده خودرو موظف است کتابچه راهنمای مصرف کنندگان، اوراق ضمانت نامه به زبان فارسی، مشخصات خودرو، سند فروش، پرسشنامه ارزیابی رضایت مشتریان و نظرسنجی، نام و نشانی نمایندگی های مجاز در سراسر کشور را در زمان تحویل خودرو به مصرف کننده تحویل نماید.

بند ۷ (تبصره ۱ ماده ۴ آیین نامه)

برای خودروهای سبک و موتورسیکلت آموزش نحوه استفاده به مصرف کنندگان می تواند از طریق ارائه کتابچه یا لوح فشرده صورت پذیرد. برای خودروهای سنگین علاوه بر موارد فوق برگزاری دوره های آموزشی حضوری (حداقل ۲ ساعت) الزامی است.

بند ۸ (تبصره ۲ ماده ۴ آیین نامه)

رعایت ضوابط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف کننده برای مصرف کننده الزامی است.

بند ۹ (ماده ۵ آیین نامه)

حداقل دوره تضمین برای خودروهای سبک (سواری، وانت، دو دیفرانسیل و ون) از تاریخ تحویل به مصرف کننده دو سال یا کارکردی برابر (۴۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و برای خودروهای وارداتی پنج سال یا (۱۵۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و برای خودروهای سنگین (مینی‌بوس، میدی‌باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده) از تاریخ تحویل به مصرف کننده سه

سال یا کارکردی برابر (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و برای موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده شش ماه می‌باشد.

بند ۱۰ (تبصره ۲ ماده ۵ آیین نامه)

ضمانت رنگ برای خودروهای سبک حداقل سه سال و برای خودروهای سنگین حداقل هجده ماه می‌باشد.

بند ۱۱ (تبصره ۳ ماده ۵ آیین نامه)

اقلام ضمانت در خودرو شامل مواد و قطعات مصرفی از قبیل روغن، مایع خنک کننده و نظایر آن و استهلاک قطعات استهلاکی از قبیل لنت ترمز، تیغه برف پاک کن، صفحه کلاچ و نظایر آن (به جز اقلام مصرفی) که از طرف عرضه کننده تضمین گردیده است، نمی‌باشد.

بند ۱۲ (تبصره ۴ ماده ۵ آیین نامه)

تعویض قطعات مصرفی و قطعات استهلاکی که ناشی از عیب موجود در هر یک از مجموعه‌های خودرو باشد بر عهده عرضه‌کننده بوده و مشمول تضمین می‌گردد.

بند ۱۳ (تبصره ۵ ماده ۵ آیین نامه)

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

بند ۱۴ (ماده ۶ آیین نامه)

عرضه‌کنندگان موظف به تهیه و راه‌اندازی سامانه‌ای می‌باشند که به کمک آن، مصرف‌کنندگان در صورت تمایل بتوانند قبل از مراجعه به نمایندگیهای مجاز از طریق ارتباط با آن، زمان و محل مراجعه خود را مشخص نمایند. در صورتی که مصرف‌کننده تاکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد عرضه‌کننده باید در اولین زمان ممکن نسبت به این موضوع اقدام نماید.

بند ۱۵ (ماده ۷ آیین نامه)

در دوران ضمانت، نمایندگیهای مجاز موظف به پذیرش کلیه خودروهای تحت مسئولیت می‌باشند. شرح خدمات انجام شده و لیست قطعات تعویض شده باید به صورت کتبی به مصرف کننده تحویل گردد.

بند ۱۶ (ماده ۸ آیین نامه)

چنانچه رفع عیوب خودرو تحت ضمانت (که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد) بیش از دو روز کاری طول بکشد، واسطه خدمات پس از فروش موظف به تامین خودرو مشابه جایگزین و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت خواب خودرو به شرح ماده (۱۰) این آیین نامه می‌باشد.

بند ۱۷ (تبصره ماده ۸ آیین نامه)

چنانچه عیوب موجود در هر یک از مجموعه‌های خودرو به تشخیص کارشناس فنی راهنمایی و رانندگی سبب بروز حادثه و یا تصادف شده باشد، خدمات مربوطه مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه‌کننده می‌باشد.

بند ۱۸ (ماده ۹ آیین نامه)

مدت زمان خواب خودرو برای پرداخت خسارت بعد از دو روز کاری، برای کلیه روزهای توقف خودرو در نمایندگی (اعم از تعطیل و غیر تعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز) شروع و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم، آمادگی تحویل خودرو به مصرف کننده را اعلام می‌نماید، خاتمه می‌یابد.

بند ۱۹ (تبصره ماده ۹ آیین نامه)

در صورت مراجعه مصرف کننده به همان نمایندگی مجاز و یا هر یک از نمایندگیهای دیگر، برای بار دوم، برای رفع ایراد تکراری، زمان خواب خودرو از بدو تاریخ پذیرش خودرو برای پرداخت خسارت محاسبه می‌گردد.

بند ۲۰ (ماده ۱۰ آیین نامه)

ضوابط پرداخت خسارت خواب خودرو (به استثنای خسارات ناشی از موارد حادثه و تصادف) به صورت زیر می باشد:

الف - خودروهای سواری: برای توقف کلیه خودروهای سواری از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد بر دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات که قبلاً از سوی بازرس مورد تأیید قرار گرفته است، بمقدار پانزده ده هزارم (۰/۰۰۱۵) قیمت های اعلامی فروش محصول توسط تولید کننده یا عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

ب - خودروهای عمومی (تاکسی، وانت و ون): برای توقف کلیه خودروهای عمومی از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد بر دو روز کاری، یا زمان استاندارد تعمیرات که قبلاً از سوی بازرس مورد تأیید قرار گرفته است، بمقدار بیست ده هزارم (۰/۰۰۲۰) بهای خودرو توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

ج - خودرو های سنگین (مینی بوس، میدی باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده): برای کلیه خودروهای سنگین به ازای هر روز توقف مازاد بر دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات که قبلاً از سوی بازرس مورد تأیید قرار گرفته است، به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای خودرو توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

بند ۲۱ (تبصره ۱ ماده ۱۰ آیین نامه)

در صورتیکه توقف خودروی سنگین بیش از یک ماه بطول 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.

بند ۲۲ (تبصره ۲ ماده ۱۰ آیین نامه)

در خصوص پرداخت خسارت خواب خودرو، عرضه کننده می تواند از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود اقدام نماید.

بند ۲۳ (ماده ۱۱ آیین نامه)

چنانچه مصرف کننده در دوران ضمانت به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقیمانده از دوره ضمانت خودرو برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه کننده یا واسطه خدمات پس از فروش موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط ضمانت رفع نقص گردد. تضمین تعمیرات انجام شده بر اساس ماده (۱۶) این آیین نامه الزامی می باشد.

بند ۲۴ (تبصره ماده ۱۱ آیین نامه)

کلیه خدمات ارایه شده در دوران ضمانت، از جمله تعمیرات اشاره شده در این ماده مشمول ضمانت مورد اشاره در ماده (۱۶) این آیین نامه می باشد.

بند ۲۵ (ماده ۱۲ آیین نامه)

عرضه کننده موظف است در صورتی که مدت خواب خودرو مطابق ترتیبات ماده (۹) بیش از یک ماه باشد مدت یاد شده را به زمان دوره تضمین خودرو مربوطه اضافه نماید.

بند ۲۶ (تبصره ماده ۱۲ آیین نامه)

در دوران ضمانت هزینه های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیر قابل تعمیر (به استثناء موارد تصادفی) بر عهده عرضه کننده می باشد.

مشترک در دوران ضمانت و تعهد

بند ۲۷ (تبصره ۱ ماده ۳ قانون)

تعهدات عرضه کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفاء می شود. عرضه کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس 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.

بند ۲۸ (تبصره ۲ ماده ۳ قانون)

در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیات حل اختلاف مربوطه، متشکل از نمایندگیهای عرضه کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رای لازم با اکثریت آراء صادر خواهد شد. در صورت اعتراض هر یک از طرفین به رای صادره، خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود. دادگاه صالحه باید خارج از نوبت و حداکثر ظرف دو ماه انشاء رای نماید.

بند ۲۹ (تبصره ماده ۵ قانون)

استفاده از قطعات غیر استاندارد یا تایید نشده توسط عرضه کننده و نمایندگی های مجاز تعمیر ممنوع می باشد.

بند ۳۰ (ماده ۶ قانون)

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

بند ۳۱ (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 بلااثر می باشد.

بند ۳۲ (تبصره ماده ۷ قانون)

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 غیر قانونی و از درجه اعتبار ساقط است.

صرفاً در دوران تعهد

بند ۳۳ (تبصره ۲ ماده ۴ قانون)

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

بند ۳۴ (ماده ۱۳ آیین نامه)

حداقل مدت زمان تعهد خدمات شامل تامین کلیه قطعات یدکی و ارائه خدمات تعمیراتی به مدت حداقل ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از نوع و مدل مربوطه توسط عرضه کننده می باشد.

بند ۳۵ (ماده ۱۴ آیین نامه)

در دوران تعهد عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی های مجاز موظف به پذیرش کلیه خودروهای تحت مسئولیت می باشند. صورت حساب مربوط به تعمیر و یا تعویض کلیه قطعات و مجموعه های معیوب گزارش شده توسط مصرف کننده باید بر اساس دستورالعمل زمان استاندارد (موضوع ماده ۱۵)، تنظیم و به مصرف کننده ارائه گردد.

بند ۳۶ (تبصره ۱ ماده ۱۴ آیین نامه)

عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی های مجاز آن موظف به پذیرش کلیه خودروهای وارداتی مشابه که دارای نمایندگی رسمی آن در کشور است، می باشد و رعایت کلیه ضوابط این آیین نامه و مقررات وزارت بازرگانی در این خصوص الزامی است.

بند ۳۷ (تبصره ۲ ماده ۱۴ آیین نامه)

عرضه کنندگان موظف به بکارگیری سامانه پذیرش موضوع ماده (۶) برای دوران تعهد نیز می باشند.

بند ۳۸ (ماده ۱۵ آیین نامه)

عرضه کننده باید در نمایندگیهای مجاز امکاناتی را فراهم نماید تا در صورت درخواست مصرف کننده، امکان مقایسه صورت حساب صادره با جداول مذکور وجود داشته باشد.

بند ۳۹ (ماده ۱۶ آیین نامه)

عرضه کننده موظف است نمایندگیهای مجاز را ملزم نماید تا ضمن ارائه صورت حساب مندرج در ماده (۱۴)، خدمات ارائه شده خود را به مدت دو ماه و یا ۳۰۰۰ کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد، ضمانت نماید.

بند ۴۰ (ماده ۱۷ آیین نامه)

نمایندگی مجاز تحت هر شرایطی ملزم به پذیرش خودروهایی که به دلیل موارد ایمنی قادر به تردد نیستند، می باشد.

بند ۴۱ (ماده ۱۸ آیین نامه)

اگر نمایندگی مجاز تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، خودرو دارای عیب دیگری است، قبل از تعمیر آن باید با مصرف کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیر کسب تکلیف نماید.

بند ۴۲ (تبصره ماده ۱۸ آیین نامه)

در دوران تعهد، نمایندگی مجاز بایستی داغی قطعات تعویضی را به مصرف کننده تحویل دهد.

بند ۴۳ (ماده ۱۹ آیین نامه) چنانچه به تشخیص مراجع مقرر در این آیین نامه به علت استفاده از قطعات غیراستاندارد توسط

عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز و یا ناشی از عدم کیفیت تعمیرات و یا در صورت سهل انگاری، خسارتی متوجه مصرف کننده گردد، عرضه کننده موظف به جایگزین کردن قطعات استاندارد و رفع نقصان خدمات، بدون دریافت وجوه جبران خسارات وارده می باشد.