



FARDA MOTORS

FMC دفترچه گارانتی SX5

مشتری محترم

به جهت استفاده از شرایط گارانتی دوره ضمانت (گارانتی) و حفظ حقوق مصرف کننده انجام سرویس اولیه و کلیه سرویس‌های دوره‌ای در عملیات‌های مجاز شبکه خدمات پس از فروش شرکت فرداموتورز طبق جدول مرتبط با خودروی شما، مندرج در صفحات پایانی دفترچه الزامی می‌باشد.

www.fardamotors.com

دفترچه گارانتی خودرو FMC SX5

شرکت فردا موتورز

نام: دفترچه گارانتی خودرو FMC SX5

تعداد صفحات: ۳۱ صفحه

سفارش دهنده: شرکت فردا موتورز . تلفن : ۰۲۱ - ۴۸۶۴۵۰۰۰

فهرست

۵۳	خوش آمدگویی FMC SX5
۵۳	پوشش گارانتی در یک نگاه
۵۵	محدوده تعهدات
۵۸	محدوده گارانتی ضدخوردگی و رنگ
۱۰	محدوده گارانتی قطعات یدکی و تجهیزات جانبی و خدمات
۱۱	لیست قطعات و عیوب ایمنی
۱۷	ثبت سوابق سرویس و نگهداری
۱۷	راهنمای مشتری
۲۱	آیین نامه اجرایی و قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان

خوش آمدگویی FMC SX5

از اولین لحظه‌ای که پشت فرمان خودروی FMC SX5 قرار می‌گیرید، کمال رضایت‌مندی را احساس خواهید کرد، احساس قابل‌تحسینی که با داشتن خودروی FMC SX5 همیشه همراه شما خواهد بود. جدیدترین تکنیک‌های مهندسی برای طراحی و تولید خودروی شما به کار گرفته شده است. همچنین از پشتیبانی قاطع ما از همه خودروهای FMC SX5 خشنود خواهید شد.

این دفترچه همراه با دفترچه راهنمای مالک به شرح گارانتی‌ها و فواصل ادواری امور تعمیر و نگهداری که توسط ما برای ارتقای حداکثری عملکرد رضایت‌بخش خودروی FMC SX5 شما توصیه شده است، می‌پردازد.

همچنین عاملیت‌های مجاز شرکت فرداموتورز با استفاده از قطعات اصلی FMC SX5 پشتیبانی لازم از امور سرویس خودرو شما را به عمل می‌آورند. آن‌ها برای کسب حصول اطمینان از برآورده شدن همه انتظارات شما از خودروی FMC SX5 خود، هر آنچه می‌توانند را انجام خواهند داد.

برای FMC SX5، فروش خودرویی که در سالن نمایشگاه بسیار خوش‌آیند به نظر آید، کافی نیست. ما مقید به حصول اطمینان از خشنودی شما از خودروی FMC SX5 خود در سال‌های آتی نیز هستیم.

جهت کسب اطلاعات بیشتر در خصوص پراکنندگی عاملین مجاز به وب سایت شرکت فرداموتورز به آدرس www.fardamotors.com مراجعه و یا با شماره تماس ۰۲۱-۴۸۴۵۰۰۰۰ تماس حاصل فرمایید.

پوشش گارانتی در یک نگاه

این جدول اجمالی، پوشش گارانتی و مدت آن را بر اساس ماه و کیلومتر نشان می‌دهد. برای آگاهی از مشروح اطلاعات مرتبط با هر یک از گارانتی‌ها لطفاً به بخش‌های مربوطه مراجعه نمایید.

توجه

۱. گارانتی خودروهایی که در ابتدا از عاملین مجاز و نمایشگاه‌های فروش شرکت فرداموتورز خریداری نشده باشند، توسط FMC SX5 پذیرفته نمی‌شود.
۲. مدت زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تامین قطعه، ده سال بعد از تحویل خودرو به مشتری، توسط شرکت فرداموتورز می‌باشد.



پوشش گارانتی

شرکت فرداموتورز عدم بروز هرگونه نقص در کیفیت جنس یا کیفیت ساخت خودروی شما را در مدت و شرایط ذکر شده در زیر، گارانتی می‌کند، عاملیت مجاز شرکت فرداموتورز تعمیرات لازم را با استفاده از قطعات یدکی نو یا بازسازی شده برای بر طرف کردن مشکلات در محدوده گارانتی خودرو، بدون دریافت هزینه انجام می‌دهد.

طول مدت گارانتی

محدوده گارانتی خودروهای جدید به دوره‌های مختلفی تقسیم شده است. با مد نظر قرار دادن همه گارانتی‌های ذکر شده در این دفترچه (به جز گارانتی‌های قطعات یدکی یا تجهیزات جانبی که پس از تاریخ تحویل، نصب شده اند)، مدت گارانتی پس از تاریخ تحویل، شروع می‌شود. هر یک از بخش‌های باقیمانده گارانتی به طور کامل قابل انتقال به مالکین بعدی خواهد بود و مالک قبلی می‌باید کلیه مدارک خودرو اعم از گارانتی، فاکتورها و سوابق تعمیراتی و سرویس‌های دوره‌ای را به مالک بعدی تحویل دهد.

مدت گارانتی (هر کدام زودتر فرا برسد)

کیلومتر									ماه	پوشش گارانتی
۱۵۰,۰۰۰	۱۰۰,۰۰۰	۶۰,۰۰۰	۵۰,۰۰۰	۴۰,۰۰۰	۳۰,۰۰۰	۲۰,۰۰۰	۱۰,۰۰۰	۳,۰۰۰		
									۳۶	پایه
									۱۸	باتری نصب شده اولیه
بدون محدودیت کیلومتر									۳۶	محدوده گارانتی ضد خوردگی
بدون محدودیت کیلومتر									۳۶	رنگ
									۲۴	سیستم صوتی
									۶	قطعات یدکی و لوازم جانبی (دوره تعهد)
									۲	خدمات (دوره تعهد)
									نامحدود	لنت ترمز، لامپ‌ها، شمع موتور، تسمه‌ها، تیغه برف پاک‌کن
									۱۸	کربن کنیستر، کاتالیزر، کانتور تور، حسگر دوم اکسیژن
									۳۶	تایر
									۱۸	صفحه کلاچ

پوشش گارانتی پایه

به جز مواردی که در زیر محدود یا استثناء شده‌اند، همه اجزای خودروی جدید شما با توجه به جدول پوشش گارانتی از تاریخ تحویل، پوشش گارانتی داده می‌شوند.

محدوده تعهدات

تعهدات شرکت فرداموتورز در این گارانتی تنها به تعمیر یا تعویض قطعات اصلی معیوب از نظر کیفیت جنس یا کیفیت ساخت توسط عاملیت مجاز در محل تجاری عاملیت مربوطه محدود می شود.

مواردی که تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرند

● سرویس های عمومی شامل:

۱. بازدیدها، نظافت و پولیش خودرو، روانکاری و روغن کاری، تعویض روغن و فیلترها، افزودن یا تعویض ضدیخ، مگر در مواقعی که این موارد به واسطه سایر تعمیرات، تحت پوشش گارانتی انجام گردند.

۲. هرگونه فرسودگی یا خرابی که جزء ذات قطعه و در شرایط استفاده طبیعی رخ دهد شامل تغییر رنگ، تغییر شکل، خوردگی، ترک خوردن یا پاره شدن.

۳. تعویض قطعات مصرفی:

کلیه قطعات مصرفی ذکر شده در لیست قطعات مصرفی ذیل تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرند مگر در مواقعی که تعویض این قطعات به واسطه سایر تعمیرات تحت پوشش گارانتی انجام گردد.

در صورتی که ایراد قطعات مصرفی ناشی از نقص فنی و یا کیفیت محصول باشد به مدت ۶۰ روز از تاریخ تحویل / شروع گارانتی و یا ۳۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) تحت پوشش گارانتی قرار می گیرند.

قطعات مصرفی شامل: روغن ها (نظیر روغن موتور، روغن گیربکس، روغن هیدرولیک فرمان، روغن دیفرانسیل، روغن ترمز و روغن گیربکس کمک برای خودروهای 4WD)، مایعات (نظیر مایع ضدیخ و ضدجوش، مایع شیشه شوی و آب باتری)، فیلترها (نظیر فیلتر روغن موتور، فیلتر یا صافی بنزین، فیلتر هوای موتور، فیلتر تهویه مطبوع، فیلتر هوای باک در صورت تجهیز و فیلتر روغن گیربکس).

۴. هرگونه خرابی یا عیبی که در نتیجه سهل انگاری در انجام سرویس های ادواری و نگهداری صحیح (مطابق با دفترچه های راهنما و توصیه شرکت سازنده) به وجود آمده باشد منجر به خارج شدن قطعات، اجزاء و موارد مرتبط از گارانتی می شود.

۵. استفاده نادرست به طور عمدی یا غیرعمدی، سرقت یا آتش سوزی، آسیب یا زنگ زدگی های ناشی از عواملی مانند: تصادفات، بی توجهی در استفاده یا کاربری، تعمیرات یا تنظیمات نادرستی که توسط افراد غیر متخصص و در تعمیرگاه هایی غیر از شبکه عاملیت های مجاز شرکت فرداموتورز صورت پذیرفته باشد.

۶. هرگونه تغییر، تعویض و یا تعمیرات ناصحیح، دست کاری و نصب نامناسب قطعات منجر به خارج شدن قطعات، اجزاء و موارد مرتبط از گارانتی می شود.

۷. استفاده از قطعات غیر اصلی به غیر از قطعات شرکت فرداموتورز.

۸. خرابی ها و ضایعاتی که ناشی از استفاده قطعاتی غیر از قطعات اصلی شرکت یا روغن ها و مواد مصرفی به غیر از روغن ها و مواد مصرفی مشخص شده در خارج از عاملیت های مجاز شرکت فرداموتورز صورت گرفته است.

۹. استفاده از قطعات برای کاری که برای آن منظور طراحی نشده باشند.

۱۰. نصب هرگونه وسیله، قطعه یا متعلقات اضافی که توسط شرکت فرداموتورز تولید و یا فابریک از طریق شبکه عاملیت مجاز شرکت بر روی خودرو نصب نشده است منجر به خارج شدن قطعات، اجزاء و موارد مرتبط از گارانتی می شود.

۱۱. هر مورد جزئی که عامل آن عیب در کیفیت و عملکرد خودرو یا قطعات آن نباشد، همانند صدا و لرزش های بسیار جزئی یا مواردی که از مشخصات ذاتی خودرو می باشد.

۱۲. باتری دشارژ شده ناشی از قصور و اهمال در نگهداری مناسب و عدم انجام سرویس های منظم دوره ای شامل گارانتی نمی باشد.

۱۳. آسیب یا زنگ زدگی سطوح در اثر عوامل محیطی نظیر باران اسیدی، بارش

مواد معلق (شیمیایی، صمغ درختان)، سقوط اشیاء، نزولات آسمانی، فصولات پرندگان، ضربات سنگ، نمک جاده، تگرگ، طوفان، رعد و برق، سیل یا دیگر بلاهای طبیعی.

۱۴. عوامل محدودیت جاده‌ای (شن، سنگ ریزه، گرد و غبار یا سایر عوامل جاده‌ای) که باعث فرورفتن بدنه و صدمه به رنگ بدنه یا شکستگی شیشه شود.

۱۵. خسارات جزئی یا کلی از قبیل هزینه‌های سوخت، تلفن، باربرداری، خسارت‌های جانی یا مالی، خسارتی که در نتیجه استفاده نکردن طولانی مدت از خودرو باشد.

۱۶. انجام هرگونه عملیات تعمیراتی یا سرویس‌های دوره‌ای خارج از عاملیت‌های مجاز شرکت فراموتورز منجر به خارج شدن قطعات، اجزاء و موارد مرتبط از گارانتی می‌شود.

۱۷. هرگونه آسیب دیدگی که در اثر حمل و نقل به وجود آمده باشد.

۱۸. آسیب و ایجاد نقص در خودرو یا قطعات آن ناشی از استفاده غلط و غیر متعارف، اعمال بار اضافی، استفاده از خودرو در مسابقات، تصادف و سانحه، دزدی، سیل و آتش سوزی، کمبود سوخت، مایعات و روان‌سازها، تعویض، دستکاری و هرگونه تعمیرات نادرست به وجود آمده باشد.

(نحوه استفاده صحیح از خودرو در دفترچه راهنمای مالک توضیح داده شده است)

موارد لغو و محدودیت گارانتی

۱. هر خودرویی که کیلومتر شمار آن دستکاری شده و یا نصب قطعاتی بر روی خودرو که منجر به تغییر کیلومتر شمار و یا مشکل شدن تشخیص کیلومتر طی شده گردند، گارانتی آن خودرو باطل خواهد شد.

۲. عدم انجام به موقع سرویس اولیه (کیلومتر بین ۵۰۰ تا ۱۰۰۰ کیلومتر یا حداکثر ۶ ماه از تاریخ شروع گارانتی) و سرویس‌های دوره‌ای طبق دفترچه

راهنمای مشتری و سرویس‌های سفارش شده شرکت فراموتورز در شبکه عاملین مجاز موجب خارج شدن از شرایط تضمین (گارانتی) قطعات یا مجموعه‌هایی که مرتبط و تحت تاثیر با سرویس‌های مذکور هستند خواهد شد.

۳. انجام تعمیر و نگهداری نامناسب یا استفاده از سوخت، سیالات، روغن یا روانکارها به جز آن‌هایی که در دفترچه راهنمای مالک و توسط شرکت فراموتورز توصیه شده است، موجب خارج شدن از شرایط تضمین (گارانتی) قطعات یا مجموعه‌هایی که مرتبط و تحت تاثیر آیت‌های ذکر شده هستند خواهد شد.

جهت تضمین عملکرد خودرو، مراجعه برای دریافت سرویس‌های فوق طبق کیلومترهای اعلام شده و زمان تعیین شده الزامی می‌باشد.

به منظور استفاده از موارد گارانتی، مالک خودرو همواره باید موارد ذیل را مد نظر قرار دهد:

۱. از صحت آیت‌های درج شده در فرم پذیرش در عاملیت مجاز اطمینان حاصل نماید.

۲. کلیه عاملیت‌های مجاز ملزم به ارائه صورتحساب به مصرف‌کننده بوده و همچنین می‌بایست خدمات ارائه شده خود را به مدت ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر هرکدام زودتر فرا برسد و قطعات را به مدت شش ماه یا ۱۰ هزار کیلومتر هرکدام زودتر فرا برسد ضمانت نمایند.

۳. خدمات سرویس اولیه خودروها در عاملیت‌های مجاز شرکت فراموتورز "حداکثر تا شش ماه" پس از شروع گارانتی مطابق با تاریخ درج شده بر روی کارت گارانتی حداقل ۵۰۰ تا ۱۰۰۰ کیلومتر قابل انجام می‌باشد.

تعمیر و نگهداری عادی

خدمات عادی شرح داده شده به عنوان "سرویس و نگهداری دوره‌ای" در این دفترچه و دفترچه راهنمای مالک نظیر: بازرسی، تمیز کاری و پولیش‌کاری، روغن‌کاری، تعویض روغن/ مایعات، تعویض فیلترها، سرریز شدن مایع خنک‌کننده موتور بر عهده مالک می‌باشد مگر اینکه این سرویس‌ها به عنوان بخشی از تعمیرات تحت پوشش گارانتی انجام شوند.

دستکاری و تغییر کیلومتر شمار

هر نوع تعمیرات بر روی خودروی FMC SX5 که کیلومتر شمار آن دستکاری و تغییر داده شده یا نتوان به طور صریح مقدار کیلومتر طی شده آن را تعیین نمود.

هزینه‌ها و صدمات جانبی

هر نوع بحران اقتصادی و پیامدهای خاص و صدمات ناشی از آن. پرداخت خسارت ناشی از عدم استفاده از خودروی FMC SX5 در اثر تصادف، هزینه اجاره اتاق و خودرو، هزینه سفر، خسارت ناشی از عدم دریافت حقوق و هرگونه هزینه یا صدمات جانبی دیگر تحت پوشش گارانتی قرار نمی‌گیرند. هر نوع خسارت و صدمات به وجود آمده در تعمیرگاه عاملیت بر عهده آن عاملیت مجاز خواهد بود.

تغییرات در محصول

شرکت فرداموتورز حق انجام هر گونه تغییر در ساخت خودروها و یا خودروهای مورد فروش توسط شرکت فرداموتورز و عاملیت‌های مجاز آن را در هر زمان بدون متحمل شدن هر نوع اجبار برای اعمال آن تغییرات یا تغییرات مشابه در خودروهای تولیدی و یا فروخته شده قبلی، برای خود محفوظ نگه می‌دارد.

مسئولیت‌های شما

سرویس و نگهداری

شما مسئول به کارگیری، استفاده و سرویس و نگهداری مناسب از خودروی FMC SX5 خود بر اساس دستورالعمل‌های شرح داده شده در دفترچه راهنمای مالک هستید. اگر خودروی شما در شرایط سخت رانندگی مورد استفاده قرار می‌گیرد، باید از الزامات سرویس و نگهداری شرح داده شده در دفترچه راهنمای مالک (برای استفاده از خودرو در شرایط سخت رانندگی) پیروی کنید.

ثبات سرویس و نگهداری

شما باید مدارک ثبت امور سرویس و نگهداری انجام شده خودروی خود را به دلیل اینکه ارائه مدارک دال بر انجام تعمیرات در دوره گارانتی الزامی است، حفظ کنید.

همه رسیدها و فاکتورهای تعمیراتی را حفظ و در دسترس نگه دارید تا در صورت بروز سوال در مورد امور سرویس و نگهداری، آنها را ارائه دهید.

به منظور استفاده از موارد گارانتی، مالک خودرو باید:

- جهت انجام هرگونه تعمیرات و سرویس‌ها کارت گارانتی و دفترچه گارانتی و سرویس را با مشخصات تکمیل شده در جهت احراز هویت خود ارائه دهد.
- از صحت کلیه آیت‌های درج شده در فرم پذیرش در عاملیت مجاز اطمینان حاصل نماید. (بلاخص: تاریخ تحویل، تاریخ تقریبی ترخیص، هزینه تقریبی تعمیرات، کیلومتر کارکرد، اظهارات مشتری و ...)

استفاده از سرویس گارانتی

برای استفاده از سرویس گارانتی همراه با این دفترچه باید در ساعات کاری سرویس و با تعیین وقت قبلی، به یکی از عاملیت‌های مجاز خدمات پس از فروش مراجعه کنید. شرکت فرداموتورز فردا توصیه می‌کند برای انجام سرویس

گارانتی به عاملیت مجاز خدمات پس از فروشی که خودروی FMC SX5 خود را از او خریداری کرده‌اید مراجعه کنید. چون آنها پیوسته پیگیر کسب رضایت شما خواهند بود. در صورت وجود هر گونه سوال یا نیاز به کمک در ارتباط با این گارانتی، به «راهنمای مشتری» مراجعه کنید.

محدوده گارانتی ضد خوردگی و رنگ

شرکت فرداموتورز عدم بروز نقص در کیفیت جنس یا کیفیت ساخت سطوح فلزی خودروی جدید شما که می‌تواند باعث ایجاد سوراخ‌های ریز در سطوح فلزی بدنه به دلیل زنگ زدگی شود را در طول مدت و شرایط مندرج در ذیل گارانتی می‌نماید. عاملیت مجاز شرکت فرداموتورز به طور رایگان هر یک از صفحات فلزی بدنه سوراخ شده در اثر زنگ زدگی در شرایط عادی استفاده از خودرو که ناشی از نقص در کیفیت جنس یا کیفیت ساخت باشد را تعمیر یا تعویض می‌کند.

طول مدت گارانتی

مدت گارانتی برای خودروهای شرکت فرداموتورز طبق جداول پوشش گارانتی مندرج در همین دفترچه از تاریخ تحویل می‌باشد. در طول مدت گارانتی، این گارانتی تعریف شده فوق قابل انتقال به مالکین بعدی خواهد بود.

مواردی که تحت پوشش گارانتی ضد خوردگی و رنگ قرار نمی‌گیرند

- هر نوع سوراخ شدگی ناشی از زنگ که بر اثر بارش مواد معلق صنعتی، تصادف، ایجاد تغییرات یا آسیب زدن به خودرو یا وجود بارهای خورنده شیمیایی در خودروی FMC SX5، رخ داده باشد.
- خوردگی قطعات بدنه ناشی از تصادف که قبلاً تعمیر شده‌اند و یا مجدداً رنگ شده‌اند به جز قطعات تعویض شده بدنه با محدوده گارانتی ضد خوردگی و رنگ بدنه ناشی از عواملی همچون عدم مطابقت رنگ.

- هر خودرویی که در مسابقات رانندگی و سرعت به هر نحوی شرکت نماید.
- خوردگی‌هایی که به غیر از موارد خرابی فلز در حین پروسه ساخت در کارخانه به وجود آیند.
- هر نوع سوراخ شدگی ناشی از زنگ که محصول نقص در کیفیت جنس، کیفیت ساخت نباشد، بلکه محصول عدم نگهداری خودروی FMC SX5 بر اساس روش‌های مشخص شده در صفحه مربوط به «مسئولیت‌های شما» این دفترچه و دفترچه راهنمای مالک عرضه شده با خودرو باشد.
- هر نوع سوراخ شدگی ناشی از زنگ زدگی هر قطعه‌ای که یکی از صفحات فلزی بدنه نباشد.
- چنان‌که در این جا استفاده شده است، «صفحه فلزی بدنه» به طور مشخص تمام قطعاتی که مربوط به اجزاء سیستم آگروز باشند را شامل نمی‌شود.
- هر نوع سوراخ شدگی ناشی از نقص یا خرابی ناشی از استفاده از قطعاتی که توسط شرکت فرداموتورز تامین یا تایید نشده، قطعات مستعمل، یا آسیب‌های ناشی از آن‌ها به سیستم‌های مربوطه این بند را شامل می‌شود.
- هر نوع سوراخ شدگی ناشی از زنگ که محصول عدم نگهداری یا نگهداری بد و نگهداری نامناسب نظیر عدم انجام بازرسی سالیانه جهت جلوگیری از ایجاد سوراخ‌های ناشی از خوردگی باشد.

مسئولیت‌های شما

- مرتباً صفحات فلزی بدنه خودروی FMC SX5 خود را بازرسی کرده و چنانچه به جدا شدگی و پوسته شدن یا خراش در رنگ یا آستر (روکش لایه محافظ بدنه) برخوردید، آن‌ها را فوراً لکه گیری کنید.
- در صورت رانندگی در جاده‌های نمک پاشیده شده یا رانندگی در نزدیکی دریا، زیر خودرو را تا حد نیاز و حداقل یک بار در ماه با آب تمیز شستشو کنید.

- تمیز و باز نگه داشتن سوراخ های تخلیه آب در حاشیه های پایینی بدنه مهم است.
- در صورت صدمه دیدن خودروی FMC SX5 در تصادف یا هر نوع حادثه ای که باعث آسیب دیدن رنگ شده باشد، هر چه زودتر خودرو را تعمیر کنید.
- در صورت حمل بارهای خاص نظیر مواد شیمیایی، کود، نمک ضد یخ یا دیگر مواد خورنده، از بسته بندی و آب بندی بودن خوب بسته بندی این گونه مواد اطمینان حاصل کنید.
- اگر اغلب در جاده های پر از ریگ و سنگ رانندگی می کنید توصیه می شود در پشت هر چرخ، گارد سنگ (گل پخش کن) نصب کنید.

استفاده از سرویس گارانتی

برای استفاده از سرویس گارانتی همراه با این دفترچه باید در ساعات کاری سرویس، به یکی از عاملیت های مجاز خدمات پس از فروش مراجعه کنید. در صورت وجود هرگونه سوال یا نیاز به کمک در ارتباط با این گارانتی، به «راهنمای مشتری» مراجعه کنید.

محدودیت تعهدات

تعهدات شرکت فرداموتورز تحت این گارانتی تنها به تعمیر و یا تعویض قطعات اصلی معیوب از نظر کیفیت جنس یا کیفیت ساخت توسط عاملیت مجاز در محل تجاری عاملیت مربوطه محدود می شود و به طور خاص هر گونه هزینه رفت و آمد به عاملیت مربوطه یا پرداخت وجه برای عدم استفاده از خودروی FMC SX5 طبق قوانین جاری کشوری در طول مدت گارانتی را شامل نمی شود.

مشتری محترم:

- عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا بر اساس استانداردهای ابلاغی علاوه بر دوره تضمین در دوران تعهد نیز بر عهده عرضه کننده خودرو می باشد. به طوری که در صورت بروز نقص در سیستم کیسه هوا حتی در دوران تعهد در صورت انجام بازدیدهای سالیانه مربوط به این سیستم در عاملیت های مجاز شبکه خدمات پس از فروش، جبران خسارت و تامین هزینه های مرتبط بر عهده عرضه کننده خودرو خواهد بود.

بدیهی است عمل کردن سیستم به دلایلی مانند تصادف، ضربه شدید و دستکاری سیستم برقی خودرو شامل ضمانت فوق نمی گردد.

- متعلقات همراه خودرو شامل اقلام ذیل می باشد:
رادیو پخش / چرخ زاپاس / جک / مثلث خطر / آچار چرخ / کف پوش متحرک.

محدوده گارانتی قطعات یدکی و تجهیزات جانبی و خدمات

شرکت فرداموتورز نبود هر گونه نقص در کیفیت جنس و یا کیفیت ساخت قطعات یدکی و خدمات ارائه شده را در طول مدت و شرایط ذکر شده در ذیل گارانتی می‌کند.

گارانتی، قطعات اصلی تعویضی یا فروخته شده توسط عاملیت مجاز را پوشش می‌دهد.

عاملیت مجاز برای بر طرف کردن مشکلات پوشش داده شده توسط این گارانتی، قطعات را بر اساس دستورالعمل فنی تعمیر و در صورت نیاز تعویض می‌کند. اگر قطعه توسط عاملیت مجاز نصب شده باشد، بدون دریافت هزینه تعمیر یا تعویض و نصب، قطعه تعمیر یا تعویض و نصب می‌شود.

طول مدت گارانتی

● قطعات و خدمات

در شرایط گارانتی، قطعات نصب شده و خدمات ارائه شده توسط عاملیت مجاز برای مدت/کیلومتر باقی‌مانده از محدوده گارانتی قبلی که تحت آن قطعه تعویض شده بود، پوشش گارانتی داده می‌شوند.

پس از اتمام گارانتی، قطعات فروخته و نصب شده توسط عاملیت مجاز، از نظر بهای قطعه به مدت ۶ ماه یا ۱۰/۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) و خدمات ۶۰ روز یا ۳/۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) از تاریخ فاکتور، پوشش گارانتی داده می‌شوند.

- ضمانت گارانتی قطعه معیوبی که در دوره گارانتی به هر دلیلی رفع نقص نشده است تا رفع عیب نهایی آن تحت پوشش گارانتی شرکت فرداموتورز خواهد بود.

چنانچه مصرف کننده در دوران ضمانت به عاملیت مجاز مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقیمانده از دوره ضمانت خودرو برای عاملیت مجاز مقدور نباشد عاملیت موظف به تکمیل فرم "تکمیل تعمیرات و

انتظار قطعه در دوره گارانتی" (نمونه فرم در دفترچه) می‌باشد تا پس از رفع مشکل موجود (عدم وجود قطعه و ...) اقدام به اطلاع رسانی به مشتری جهت مراجعه به منظور انجام / تکمیل خدمات تعمیراتی تحت پوشش گارانتی نماید.

- قابل ذکر است، در صورت عدم مراجعه به موقع مشتری جهت رفع عیب به طوری که دوره گارانتی خودرو تمام شود و یا در صورت مشخص شدن منشاء بروز عیب به غیر از ایراد فنی کلیه هزینه و مسئولیت برعهده مشتری خواهد بود.

مسئولیت مالک:

- استفاده صحیح، تعمیر و نگهداری و مراقبت از خودرو طبق دستورالعمل‌های قید شده در دفترچه راهنمای مالک و سرویس‌های توصیه شده شرکت فرداموتورز.

- حفظ مدارک سرویس و نگهداری، این مدارک ممکن است برای مشتری لازم باشد تا نشان دهد تعمیرات و نگهداری لازم صورت پذیرفته است، درست همان‌گونه که در دفترچه راهنمای مالک ذکر گردیده است.

- حفظ و نگهداری از مدارک تعمیراتی مشتری و یا پیش فاکتورهای خرید قطعات اصلی، برگه تعمیرات و پیش فاکتورهای قطعات که نشان دهنده تاریخ فروش قطعات می‌باشد، الزامی است.

لیست قطعات و ایرادات ایمنی خودرو

در صورت بروز عیب در هر یک از قطعات ایمنی و مشاهده ایرادات طبق جدول ایرادات ایمنی خودرو، خودرو مذکور می‌بایست سریعاً در عاملیت مجاز پذیرش گردد.

لیست قطعات ایمنی:

ردیف	نام قطعه	طبقه بندی
۱	ECU	A
۲	اتصال لاستیکی گلویی باک	C
۳	اتصالات پمپ روغن ترمز	A
۴	اجزاء پنوماتیک ترمز (سنگین)	A
۵	پیچ‌های چرخ	A
۶	سوئیچ پدال ترمز	A
۷	آینه‌ها	B
۸	باتری	C
۹	بست‌های لوله‌های سوخت و روغن	A
۱۰	بلبرینگ چرخ	C
۱۱	بوستر ترمز	A
۱۲	بوق‌ها	B
۱۳	پدال گاز	B
۱۴	پدال ترمز	A
۱۵	پدال کلاچ	B
۱۶	پمپ انژکتور (سنگین)	B
۱۷	پمپ و درجه شناور بنزین	C
۱۸	پوسته فرمان	C
۱۹	تویی سبیک فرمان	A

طبقه بندی	نام قطعه	ردیف
C	فیوزها	۳۹
C	قطع کن برقی سوخت	۴۰
B	قفل ایمنی در موتور	۴۱
C	کلید تبدیل سوخت	۴۲
A	لاستیک چرخ	۴۳
C	چراغ کامل	۴۴
A	لنت ترمز	۴۵
C	مجموعه باک	۴۶
A	مجموعه پلوس چرخ	۴۷
A	مجموعه ترمز	۴۸
A	مجموعه ترمز دستی	۴۹
A	مخزن CNG	۵۰
A	کمبرند ایمنی	۵۱
A	سیستم کیسه هوا	۵۲
A	مجموعه بخاری	۵۳
A	مجموعه برف پاک کن	۵۴
A	مجموعه دسته راهنما	۵۵

طبقه بندی	نام قطعه	ردیف
A	تویی چرخ	۲۰
C	جاذب بخار بنزین (کنیستر)	۲۱
A	کروز کنترل	۲۲
A	چرخ کامل	۲۳
A	خفه کن موتور (سنگین)	۲۴
A	دسته سیم های سیستم ایمنی و ECU	۲۵
B	دسته راهنمای شیشه شوی	۲۶
A	دیسک ترمز	۲۷
C	رگلاتور گاز	۲۸
C	ریل سوخت	۲۹
A	ریتاردیر (سنگین)	۳۰
A	رینگ چرخ	۳۱
A	سیلندر ترمز	۳۲
A	سنسورهای فشار ترمز (سنگین)	۳۳
A	سیک	۳۴
A	سیستم ترمز ABS	۳۵
A	شلنگ ها و اتصالات سوخت و ترمز	۳۶
A	شیر هیدرولیک فرمان	۳۷
C	غریبک فرمان	۳۸

لیست عیوب ایمنی:

۱- سیستم فرمان و تعلیق

- ۱-۱- پوسیدگی یا ترک لاستیک چرخ‌ها یا غیراستاندارد بودن لاستیک
- ۲-۱- ترک رینگ یا غیراستاندارد بودن آن
- ۳-۱- تاب داشتن رینگ چرخ جلو به نحوی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
- ۴-۱- صدای غیر عادی و شدید از چرخ‌ها که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
- ۵-۱- صدای غیر عادی و شدید از سیستم تعلیق که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
- ۶-۱- عدم مونتاژ یا مونتاژ نادرست قطعات عملکردی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
- ۷-۱- عدم عملکرد سیستم تنظیم ارتفاع خودرو به نحوی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
- ۸-۱- در ارزیابی عملکرد و پایداری در حرکت مستقیم:
- ۱-۸-۱- سیستم فرمان عمل نکند یا خلاصی فرمان بیش از ۴۵ درجه باشد.
- ۲-۸-۱- خلاصی فرمان بین ۳۰ تا ۴۵ درجه با معیار سازنده تفاوت دارد.
- ۳-۸-۱- عدم برگشت پذیری فرمان به نحوی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کرده و کمک راننده برای برگشت فرمان لازم است.
- ۹-۱- لرزش غربالک فرمان به نحوی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
- ۱۰-۱- لرزش شدید اتاق در حین حرکت به نحوی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
- ۱۱-۱- میزان کشیدن و انحراف خودرو به یک سمت در حرکت مستقیم در مسافت

۵۰ متر بیش از ۲ متر به سمت چپ و بیش از ۳ متر به سمت راست باشد.

- ۱۲-۱- وجود نشستی شدید روغن از سیستم هیدرولیک فرمان در مجاورت سیستم آگزوز
- ۱۳-۱- وجود نشستی روغن از سیستم هیدرولیک به صورت جریان پیوسته یا چکیدن
- ۱۴-۱- شیلنگ‌ها یا لوله‌های نصب شده دچار پیچش یا خم‌شدگی شده یا آویزان باشد به نحوی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
- ۱۵-۱- تماس یا درگیری لوله‌ها و شیلنگ‌ها با قطعات جانبی به نحوی است که نیاز به تعویض قطعه بوده و یا در امر رانندگی اختلال ایجاد می‌نماید.
- ۱۶-۱- هرگونه ایراد عملکردی در سیستم‌های (الکترونیکی یا غیرالکترونیکی) فرمان و تعلیق که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
- ۱۷-۱- عدم وجود روغن در سیستم هیدرولیک
- ۱۸-۱- شل بودن پیچ یا مهره‌های ایمنی فنرها و اهرم بندی فرمان یا گاردان
- ۱۹-۱- شل بودن پیچ یا مهره‌های قطعات دوار که احتمال پرتاب آن‌ها وجود دارد.
- ۲۰-۱- شل بودن پیچ یا مهره‌هایی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.
- ۲۱-۱- بریدن یا عدم نصب پیچ یا مهره‌های چرخ‌ها (یک عدد یا بیشتر)
- ۲۲-۱- قفل نشدن یا پر نکردن پیچ یا مهره‌های چرخ‌ها، کربی فنرها و اهرم‌بندی فرمان و پیچ یا مهره‌های گاردان (بیرون نبودن حداقل یک رزو پیچ از مهره به معنی پر نکردن می باشد)
- ۲۳-۱- گشتاور پیچ یا مهره‌های ایمنی فنرها، چرخ‌ها، اهرم بندی فرمان یا گاردان نسبت به حد مجاز آن بیش از ۳۰ درصد تفاوت داشته باشد.

۲- موتور و سیستم انتقال قدرت

۱-۲- عدم روشن شدن موتور پس از ۵ بار استارت زدن

۲-۲- عدم رسیدن دور موتور به حداکثر مقدار مجاز یا عدم شتاب گیری خودرو به نحوی که نیاز به توقف خودرو باشد.

۳-۲- صدای غیرعادی شدید از موتور که راننده ناچار از خاموش کردن خودرو باشد.

۴-۲- موتور بیش از حد گرم کرده و جوش می‌آورد.

۵-۲- کاهش ناگهانی شتاب موتور هنگام افزایش سرعت و دور موتور

۶-۲- شیلنگ‌ها یا لوله‌های نصب شده دچار پیچش یا خم شدگی شده یا آویزان باشد به نحوی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.

۷-۲- تماس یا درگیری لوله‌ها و شیلنگ‌ها با قطعات جانبی به نحوی است که جنبه ایمنی داشته یا نیاز به تعویض قطعه بوده و یا در امر رانندگی اختلال ایجاد می‌نماید.

۸-۲- وجود ایراد مهم و اساسی در اتصال شیلنگ‌ها و کابل‌ها و...، به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.

۹-۲- عدم نصب، یا نصب یا مونتاژ اشتباه قطعات موتور یا سیستم انتقال قدرت، به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.

۱۰-۲- شل یا باز بودن، بیش از حد سفت بودن، اتصال نداشتن پیچ یا مهره‌ها و بست‌ها، به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید یا در قطعات دوار که احتمال پرتاب آن‌ها وجود دارد.

۱۱-۲- مایعات مختلف مرتبط موجود نبوده و در امر رانندگی ایجاد اختلال می‌نماید.

۱۲-۲- راننده قادر به کنترل سطح مایع مورد نظر نمی‌باشد.

۱۳-۲- وجود هرگونه نشستی سوخت

۱۴-۲- وجود نشستی شدید روغن (شره یا ریزش)

۱۵-۲- وجود نشستی آب از سیستم خنک کننده یا بخاری به صورت جریان پیوسته یا چکیدن

۱۶-۲- وجود آسیب یا صدمه دیدگی در قطعات، لوله‌ها، پیچ یا مهره‌ها یا اتصالات، به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.

۱۷-۲- عمل نکردن گیربکس یا کلاچ

۱۸-۲- خودرو با گیربکس اتوماتیک در دنده عقب یا جلو روشن می‌شود.

۱۹-۲- دنده در حال رانندگی بیرون می‌زند.

۲۰-۲- تعویض دنده در گیربکس اتوماتیک غیرعادی به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال کند (تکان سخت، زمان نامناسب تعویض دنده، بکسوات و ...)

۲۱-۲- کمک گیربکس عمل نمی‌کند.

۲۲-۲- پلوس قفل کن عمل نمی‌کند.

۲۳-۲- عملکرد دسته دنده در گیربکس اتوماتیک در حالت‌های مختلف با نشان دهنده روی کنسول منطبق نیست.

۲۴-۲- صدای غیر عادی شدید از گیربکس، کمک گیربکس یا دیفرانسیل یا پلوس

۲۵-۲- روغن ریزی از گیربکس، کمک گیربکس یا دیفرانسیل به صورت شدید (چکه زیاد یا شره)

۲۶-۲- نشستی شدید روغن از سیستم کلاچ به صورت چکه زیاد

۲۷-۲- گاز نخوردن خودرو به طوری که جنبه ایراد ایمنی پیدا کند.

۲۸-۲- گیرداشتن شدید پدال گاز که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.

۲۹-۲- صدای غیرعادی شدید از سیستم کلاچ که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.

۳۰-۲- وجود قطعات باقیمانده در محفظه موتور که ممکن است ایمنی را به خطر انداخته موجب توقف خودرو گردد.

۳۱-۲- خروج یا پاشش بنزین به بیرون در هنگام بازکردن در باک

۳۲-۲- هرگونه ایراد عملکردی در سیستم‌های (الکترونیکی یا غیرالکترونیکی) موتور و سیستم انتقال قدرت که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.

۳۳-۲- عدم عملکرد یا عملکرد مناسب تجهیزات سیستم گازسوز (مانند کلید تبدیل، نشانگر میزان گاز، گیج فشار، شیرها و...) به نحوی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند یا باعث توقف خودرو شود.

۳۴-۲- انتشار بوی گاز به صورت مستمر

۳۵-۲- عدم نصب، نصب یا مونتاژ اشتباه قطعات و تجهیزات سیستم گاز سوز، به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.

۳۶-۲- آسیب و صدمه دیدگی قطعات و تجهیزات سیستم گاز سوز، به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.

۳۷-۲- تماس و درگیری لوله‌های گاز، تماس و نصب نامناسب منبع گاز به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.

۳- ترمز

۱-۲- ترمز عمل نمی‌کند.

۲-۲- وجود نشتی یا وجود اثر نشتی روغن ترمز

۳-۲- دیرعمل کردن سیستم ترمز (مانند سنگ کردن یا چوب کردن)

۴-۳- دل زدن شدید پدال ترمز به طوری که لرزش ناشی از آن به پدال‌ها، فرمان یا اتاق منتقل شده و در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.

۵-۳- درگیری و تماس لوله‌ها و شیلنگ‌های ترمز با لبه‌های تیز یا قطعات متحرک که باعث خراشیدگی و صدمه دیدگی گردد به نحوی که در عملکرد آن‌ها تاثیر بگذارد یا به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.

۶-۳- عدم نصب، نصب یا مونتاژ اشتباه قطعات و تجهیزات سیستم ترمز به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.

۷-۳- آسیب و صدمه دیدگی قطعات، لوله‌ها و شیلنگ‌ها، پیچ و مهره‌ها، اتصالات سیستم ترمز، به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.

۸-۳- سطح مایع روغن ترمز زیر خط مینیمم بوده یا موجب روشن شدن چراغ هشدار می‌گردد.

۹-۳- عدم عملکرد سیستم ترمز ضد قفل

۱۰-۳- هرگونه ایراد عملکردی در سیستم‌های (الکترونیکی یا غیرالکترونیکی) ترمز که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.

۱۱-۳- ترمز دستی یا ترمز پارک عمل نمی‌کند.

۴- تجهیزات الکتریکی و الکترونیکی و کنترل هوشمند

۱-۴- روشن نشدن هردو چراغ نور پایین و نور بالا، هر دو چراغ موقعیت عقب، کلیه چراغ‌های راهنمای یک سمت خودرو کلیه چراغ‌های دنده عقب

۲-۴- کارکرد معکوس چراغ‌های راهنما (عدم تطابق با دسته راهنما)

۳-۴- عدم کارکرد یا کارکرد نامناسب خبر دهنده شارژ باتری، سطح روغن موتور، فشار و دمای روغن موتور، دمای خنک کننده نت ترمز، فشار روغن هیدرولیک، سیستم قفل چرخ، سیستم عیب یابی موتور، سطح روغن موتور

۴-۴- عدم کارکرد یا کارکرد نامناسب نشانگر فشار روغن موتور و دمای مایع خنک کننده سطح سوخت

۴-۵- دینام، سوئیچ، استارتر یا برف پاک‌کن جلو، سیستم جرقه‌زنی و سیستم ECU عمل نمی‌کند.

۴-۶- شیشه بالابر برقی سانروف باز شده بسته نمی‌شود.

۴-۷- سنسور برگردان شیشه بالابر برقی یا سانروف عمل نمی‌کند.

۴-۸- عدم عملکرد سیستم دزدگیر

۴-۹- قفل مرکزی خود به خود درهای بسته را باز می‌کند (سوئیچ بیرون از خودرو باشد)

۴-۱۰- عدم عملکرد سوئیچ یا استارت خودرو هنگام بیرون بودن سوئیچ کارتی از خشاب آن

۴-۱۱- بیرون پریدن فنک از غلاف پس از گرم شدن و یا داغ شدن فنک گیر کردن در غلاف

۴-۱۲- فن رادیاتور عمل نمی‌کند.

۴-۱۳- عدم نصب، نصب یا مونتاژ اشتباه قطعات و تجهیزات سیستم برق به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.

۵- اتصالات داخلی

۵-۱- جا نبودن شیشه‌های جلو یا عقب به نحوی که امکان بیرون افتادن شیشه در حین حرکت وجود دارد.

۵-۲- تغییر شکل، موج داشتن، حباب داشتن، شیشه جلو که در دید واضح راننده تأثیر بگذارد.

۵-۳- عدم چسبندگی حداقل یک ضلع کامل از چسب شیشه‌های عقب یا جلو

۵-۴- ترک یا شکستگی شیشه جلو یا عقب

۵-۵- آزاد نشدن کمر بند ایمنی از داخل غلاف و یا قفل نشدن آن حین عملکرد

۵-۶- عمل نکردن هر یک از قفل درهای جانبی

۵-۷- عمل نکردن قفل در موتور

۵-۸- شل بودن اتصالات پیچ یا مهره‌های صندلی

۵-۹- عمل نکردن یا رها شدن ناگهانی هر یک از تنظیمات صندلی راننده (مانند خوابیدن پشتی صندلی یا عدم کنترل موقعیت ثابت نشیمنگاه صندلی)

۵-۱۰- رها شدن ناگهانی نشیمنگاه صندلی جلو راست

۶- اتصالات خارجی

۶-۱- شکستن یا ترک یا کم خوردگی و کسری جوش که بر ایمنی سرنشینان موثر است.

۷- عمومی

۷-۱- صدای غیرعادی شدید در جاده که باعث نگرانی راننده شده و موجب توقف خودرو گردد.

۷-۲- عدم تطابق، عدم نصب یا عدم تعبیه سیستم‌ها و قطعات اجباری بر اساس استانداردهای ملی اجباری

ثبت سوابق سرویس و نگهداری

کلیه سوابق سرویس و نگهداری خودرو در صورتی که جهت انجام تعمیرات به عاملین مجاز شبکه مراجعه نمایید در نرم افزار جامع خدمات پس از فروش ثبت و نگهداری می شود، ضمن اینکه پس از اتمام تعمیرات در مراجعات به عاملیت‌های مجاز، ایشان موظف به ارائه صورتحساب سیستمی رسمی به مالکان محترم هستند که نگهداری از این مستندات نیز می تواند در ارائه هر چه بهتر سرویس‌های آتی و رجوع به سوابق تعمیراتی کمک شایانی نماید.

مطالباتی در طول دوره گارانتی مورد قبول واقع می شود که به علت مشکلات ناشی از جنس و یا ساخت باشد نه به علت سرویس و نگهداری نامناسب از سوی شما.

خواهشمند است جهت اطلاع از جزئیات و نحوه انجام امور تعمیر و نگهداری برنامه‌ریزی شده، به دفترچه راهنمای مالک رجوع کنید.

راهنمای مشتری

موارد اطلاق گارانتی

گارانتی، خودروهای FMC SX5 خریداری شده از عاملیت‌های مجاز شرکت فرداموتورز و پلاک شده در ایران را شامل می‌شود. در طول دوره گارانتی، این گارانتی می‌تواند به مالکین بعدی منتقل شود. (در صورت انجام منظم سرویس‌های دوره‌ای در عاملین مجاز و رعایت تمامی الزامات درج شده در دفترچه گارانتی). در صورت تغییر مالکیت جهت تغییر مشخصات مالک لطفاً به یکی از عاملیت‌های مجاز شبکه مراجعه نمایید تا توسط ایشان تغییرات در نرم افزار جامع خدمات پس از فروش اعمال گردد.

تغییر آدرس

در صورت تغییر آدرس یا در صورت خریداری خودروی دست دوم، لطفاً به یکی از عاملیت‌های مجاز شبکه مراجعه نمایید تا توسط ایشان تغییرات (تغییر مالک یا تغییر آدرس) در نرم افزار جامع خدمات پس از فروش اعمال گردد.

تغییرات در محصول

شرکت فرداموتورز حق انجام هر گونه تغییرات در ساخت خودروها و یا خودروهای مورد فروش توسط عاملیت‌های مجاز را در هر زمان بدون متحمل شدن هر نوع اجبار برای اعمال آن تغییرات یا تغییرات مشابه در خودروهای تولیدی و یا فروخته شده قبلی، برای خود محفوظ نگه می‌دارد.

در هنگام نیاز به تماس با شرکت فرداموتورز

هدف ما رضایت شماست، ما آماده خدمت به شما هستیم، همه عملیات‌های مجاز خدمات از دانش و ابزار لازم برای نگهداری خودروی شما در شرایط برخوردارند. در صورت داشتن هر گونه سوال یا توصیه برای بهبود سرویس خودروی خود یا سرویس ارائه شده توسط پرسنل عملیات‌های مجاز فرداموتورز، توصیه می‌شود مراحل زیر را طی نمایید.

مرحله ۱: تماس با عملیات مجاز

موضوع را با عملیات مجاز در میان بگذارید.

این امر سریع‌ترین و بهترین راه برای ارائه موضوع است. اگر موضوع مورد نظر شما توسط مدیر سرویس یا قسمت حل‌نشد، لطفاً با مدیر اصلی عملیات مجاز یا مالک آن تماس بگیرید.

مرحله ۲: تماس با شرکت فرداموتورز

اگر عملیات مجاز قادر به ارائه راه‌حلی نبود، با شرکت فرداموتورز تماس بگیرید. برای دریافت سرویس دقیق و موثر، لطفاً با ارائه اطلاعات زیر ما را یاری فرمایید:

۱. اسم، آدرس، شماره تلفن و ایمیل خود
۲. سال و مدل خودرو خود
۳. شماره شاسی (شناسایی) خودرو
- * شماره ۱۷ رقمی ذکر شده در برگه ثبت مالکیت یا کارت خودرو یا گوشه بالایی سمت راننده داشبورد*
۴. تاریخ خرید، کیلومتر طی شده کنونی
۵. نام عملیات مجاز خودرو
۶. سوالات مورد نظر

آدرس تعمیرگاه مرکزی فرداموتورز:

تهران. کیلومتر ۸ جاده مخصوص کرج. خیابان شانزدهم جنوبی. نبش خیابان دوم

کد پستی: ۱۳۸۹۷۹۸۳۱۱

تلفن: ۰۲۱ - ۴۸۶۴۵۰۰۰

داخلی ۱: خدمات امداد

داخلی ۴: CRM (واحد ارتباط با مشتریان)

پیامک: ۱۰۰۰۴۶۴۸۶۴۵۰۰۰

نمبر: ۰۲۱ - ۴۸۶۴۵۰۰۳

پست الکترونیکی واحد شرکت: info@fardaco.com

پست الکترونیکی CRM (واحد ارتباط با مشتریان):

CRM@fardamotors.com

وب سایت شرکت خودرو سازی فردا: www.fardamotors.com

اطلاعات مربوط به شبکه عملیات‌های مجاز شرکت از قبیل آدرس و شماره

تماس قابل دسترسی در وب سایت شرکت فرداموتورز می‌باشد.

با پیروی شما از این روش‌ها، ما قادر به پاسخگویی سریع و هر چه بیشتر موثر

خواهیم بود.

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

ماده ۱

اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کاربرده می‌شود:

۱. **خودرو:** هر نوع وسیله نقلیه موتور 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. **عاملیت 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 ارائه 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 تأمین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر هاسال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف‌کننده می‌باشد.

ماده ۳

عرضه‌کننده 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 ضمانت نامه و مشخصات اعلامی به مصرف‌کننده 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 مصرف‌کننده 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 (چنان چه مدت توقف خودرو بیش از چهل و هشت ساعت باشد) برعهده عرضه‌کننده می‌باشد.

تبصره ۱- تعهدات عرضه‌کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا مجاز ایفاء می‌شود. عرضه‌کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا عاملیت‌های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تأمین آموزش‌های لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه‌شده در سطح کشور بوده و نمی‌تواند مصرف‌کننده 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 عرضه‌کننده 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، 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 هیأت 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. 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 عاملیت مجاز تعمیر موظف‌اند 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 تأیید نشده توسط عرضه‌کننده و نمایندگان‌های مجاز تعمیر ممنوع می‌باشد.

ماده ۶

چنانچه انجام تعهدات عرضه‌کننده به دلیل حوادث غیرمترقبه (غیرقابل پیش‌بینی و غیرقابل رفع) ناممکن باشد، این تعهدات به حالت تعلیق درمی‌آید. مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می‌شود.

ماده ۷

هر نوع توافق مستقیم یا غیرمستقیم بین عرضه‌کننده، واسطه فروش یا مصرف‌کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه‌کننده بر طبق این قانون و یا ضمانت نامه صادره بر عهده دارد ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف‌کننده 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 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

ضمانت نامه 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

آیین‌نامه اجرایی این قانون (به ویژه در مورد ملاک‌های ایجاد عاملیت مجاز تعمیر در سطح کشور به ازای تعداد خودروهای عرضه‌شده) 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 اجرای این قانون در راستای حفظ حقوق مصرف‌کنندگان و اعلام گزارش ادواری ۶ 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 عاملیت‌های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری، مینی‌بوس، میدل‌باس، اتوبوس، ون، وانت، کامیونت، کامیون، کشنده، تریلر و انواع موتورسیکلت ساخت داخل کشور یا خارج می‌باشد.

ماده ۲

در این آیین‌نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

(الف) قانون: قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو مصوب ۱۳۸۶

(ب) وزارت: 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 تأمین 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 توأمأً عهده‌دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق عاملیت‌های 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 ارائه نماید.

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

چ) شیوه‌ارایه خدمات پس از فروش خودرو: براساس (استاندارد ملی شماره ۱۹۱۱۷) درخصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و عاملیت‌های 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 رده بندی 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 آیین نامه و انجام آن به صورت رایگان به عهده عرضه‌کننده می‌باشد.

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 از سوی برابر با نرخ مصوب موضوع بند ۲ ماده ۲ این آیین نامه قبال دریافت اجرت عرضه کننده برای مصرف‌کننده انجام می‌شود.

ذ) خدمات سیار: خدمات امداد و تعمیراتی که در محل استقرار خودرو در بیرون از عاملیت مجاز به مصرف‌کننده ارائه می‌شود.

ر) خدمات فنی استاندارد: خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانه‌ای، ملی بین‌المللی یا سایر استانداردها و دستورالعمل‌های تخصصی رسمی باشد.

ز) ضمانت نامه: سندی است به زبان فارسی و در برگ‌برنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد خدمات عرضه‌کننده و استفاده مطلوب از خودرو که 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) کتابچه راهنمای مصرف‌کننده: کتابچه‌ای است حداقل به زبان فارسی، که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه‌کننده به مصرف‌کننده 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، کفپوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی و همچنین عناوین بازدیدهای دوره‌ای، نام و نشانی عاملیت‌های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین‌نامه و دستورالعمل‌های 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 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، عاملیت‌های مجاز و ارائه گزارش‌های ادواری یا موردی به وزارت و عرضه‌کننده انتخاب می‌شود.

ط) نرخ خدمات و قطعات: نظر به صنفی بودن فعالیت عملیتهای 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 می‌شود.

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 می‌شود.

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

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

ق) قطعه و ماده مصرفی: قطعات و موادی مانند روغن (نظیر روغن موتور و گیربکس)، مایعات (نظیر مایع ضدیخ و مایع شیشه شوی) 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 از سوی وزارت، سازمان ملی استاندارد ایران، سازمان حفاظت محیط زیست 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 - عرضه‌کننده موظف است حداقل دو روز کاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را اطلاع‌رسانی عمومی نماید.

ماده ۴

عرضه‌کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش‌های مختلف فروش و فرآیند خرید را به صورت شفاف و روشن تهیه و در پایگاه اطلاع‌رسانی و عملیتهای مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد.

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

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

ماده ۵

عرضه‌کننده موظف است قبل از اقدام به پیش‌فروش خودرو، مجوز مربوط شامل تعداد خودروی قابل عرضه را از وزارت اخذ نماید.

ماده ۶

عرضه‌کننده موظف است نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف‌کننده 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، آچار چرخ، کفیوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف‌کننده، 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 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 تأخیر در تحویل خودرو، از تاریخ تحویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده، مبلغ خسارت تأخیر 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 تسویه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه‌کننده می‌تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف‌کننده را به موعده 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 تأخیر 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 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 عاملیت مجاز مراجعه نماید و رفع کامل عیوب خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوره مذکور برای عاملیت مجاز مقدور نباشد، عرضه کننده یا واسطه فروش با عاملیت مجاز موظف است ضمن الزام عاملیت 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 دستورالعمل های زیر و نظارت بر حسن اجرای آن، در چارچوب دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید:

الف) فرآیند فروش.

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

پ) بازرسی قبل از تحویل خودرو.

ت) حمل مناسب خودرو از محل عرضه کننده تا عاملیت مجاز.

ث) نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه کننده و عاملیت های مجاز خود.

ج) پذیرش، گردشکار خدمات قابل ارائه، برنامه ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به عاملیت مجاز.

چ) راهنمای تعمیراتی بخش های مختلف خودرو.

ح) نظام تامین و توزیع به موقع کلیه قطعات مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش.

و) عاملیت مجاز آن‌ها.

خ) نظام تشویق، تنبیه و اعطا و لغو عاملیت‌های مجاز خود.

د) ارتقای کمی و کیفی شبکه عاملیت‌های مجاز خود.

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

ر) نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه عاملیت‌های 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 ارایه 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 مصرف‌کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر شصت هزار ۶۰/۰۰۰ کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی‌بوس، میدل‌باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار ۲۰۰/۰۰۰ کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل اسال می‌باشد.

تبصره ۱- عرضه‌کننده می‌تواند براساس 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 ۳ سال، برای خودروهای سنگین حداقل ۱۸ ماه و برای موتورسیکلت حداقل ۳ 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 می‌باشند.

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 براساس استانداردهای ابلاغی شامل دوران تعهد نیز می‌باشد.

ماده ۱۴

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

ماده ۱۵

مدت زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تأمین قطعات، ۱۰ سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو، توسط عرضه کننده می‌باشد.

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 عملیتهای مجاز در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید. در صورتی که مصرف کننده تاکید 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 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 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 غیرتعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی سازنده و واردکننده و نیز واسطه خدمات پس از فروش و یا عملیتهای مجاز آن، آغاز و در روزی که عملیتهای مجاز پس از انجام تعمیرات لازم، آمادگی تحویل خودرو به مصرف کننده 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 مصرف کننده برای رفع عیب تکراری به همان عملیتهای مجاز و یا هریک از عملیتهای 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 هر یک از مجموعه‌های خودرو که به تشخیص مرجع رسیدگی کننده موضوع ماده (۳) قانون موجب بروز حادثه یا تصادف و یا آلاینده‌گی بیش از حد مجاز هوا گردد، خدمات مربوط مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه کننده خودرو 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 عاملیتهای مجاز به ازای هر روز توقف مازاد، به میزان یادشده در ماده ۱۷ این آیین نامه به مقدار پانزده ده هزارم ۰/۰۱۵/ 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 نمایندگی به

ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده ۱۷ این آیین‌نامه به مقدار دو هزارم $0/002$ بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

پ) خودروی سنگین: مینی‌بوس، میدلباس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده ۱۷ این آیین‌نامه به مقدار یک هزارم $0/001$ 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 آیین‌نامه به مقدار یک هزارم $0/001$ بهای موتورسیکلت به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

تبصره ۱- در صورت عدم توافق طرفین نسبت به مبلغ خسارت توقف خودرو، مراتب با کسب نظر کارشناس رسمی دادگستری انجام می‌پذیرد.

تبصره ۲- عرضه‌کننده 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 ۱۵ روز اقدام نماید.

تبصره ۳- در صورتی که توقف خودروی سنگین بیش از یک ماه به طول بیانجامد، با موافقت کتبی مصرف‌کننده برای هر روز توقف خودرو مازاد بر یک ماه، عرضه‌کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم $0/002$ بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.

ماده ۱۹

عرضه‌کننده موظف است مستقیماً یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش، ساز و کار پرداخت هزینه خسارات وارده به مصرف‌کننده شامل موارد اشاره شده در قانون و این آیین‌نامه را راه‌اندازی و اجرا نماید. عملکرد این نظام باید به گونه‌ای باشد که مصرف‌کننده را از میزان و چگونگی دریافت هزینه‌ها و خسارت خودروی خود مطلع نماید.

ماده ۲۰

عرضه‌کننده موظف است مستقیماً یا از طریق شبکه عاملیت مجاز خود تحت هر شرایطی به پذیرش کلیه خودروهایی که به دلیل وجود عیب قطعات ایمنی قادر به تردد نیستند، اقدام نماید.

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

ماده ۲۱

عرضه‌کننده در دوره تعهد موظف است از طریق واسطه خدمات پس از فروش و یا عاملیت‌های 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 ۲ این آیین‌نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحت‌گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه‌کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و عملیات‌های 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 عملیات‌های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورتحساب به مصرف‌کننده، خدمات ارائه شده خود را به مدت ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و قطعات را به مدت ۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد ضمانت نمایند.

ماده ۲۴

عاملیت مجاز موظف است چنان چه 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 - عاملیت 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 غیر استاندارد توسط عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و عاملیت مجاز، خسارتی متوجه مصرف‌کننده گردد، عرضه‌کننده موظف به جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده می‌باشد.

ماده ۲۶

تعداد عملیات‌های مجاز و واحدهای خدمات سیار، بر اساس دستورالعمل ابلاغی وزارت تعیین خواهد شد.

ماده ۲۷

عرضه‌کننده موظف است در شبکه عملیات‌های 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

عرضه‌کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه‌ای برای واسطه‌ها و عملیات‌های 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 برعهده عرضه‌کننده می‌باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه‌کننده و مصرف‌کننده، مستقیماً 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 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. منظر 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 آیین‌نامه، 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.

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 مصرف‌کنندگان جهت طرح شکایت به

آن‌ها مراجعه می‌نمایند موظف‌اند 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 خود را به سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان‌ها اعلام نماید.

ماده ۳۰

عرضه‌کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر عملیات‌های مجاز را بر اساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی ذریبط آن ایجاد نماید.

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

تبصره ۲

عرضه‌کننده موظف است نام و نشانی کلیه عملیات‌های 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 ۱۳۸۹/۰۲/۲۹ لغو می‌شود.

تاریخ:	فرم تکمیل تعمیرات و انتظار قطعه در دوره گارانتی	
--------	---	--

انتظار خدمات انتظار قطعه

جهت پرکردن فرم تکمیل تعمیرات به نکات زیر توجه فرمایید :

- مشتری محترم اعتبار این فرم ۹۰ روز پس از صدور توسط عاملیت می‌باشد.
- در صورت تماس با شما جهت مراجعه به عاملیت در طول مدت ذکر شده باید طی دور روز کاری به عاملیت معرفی شده مراجعه فرمایید در غیر این صورت این فرم از درجه اعتبار خارج می‌گردد.
- مشتری محترم با ارائه این برگه پس از اتمام گارانتی خودرو نیز مجاز به دریافت قطعات و خدمات به صورت گارانتی می‌باشید.

- چنانچه رفع کامل ایرادات خودرو در مدت زمان باقی‌مانده از دوره گارانتی برای عاملیت مجاز امکان پذیر نباشد، عاملیت مجاز می‌بایست مراتب را به واحد گارانتی شرکت فراداموتورز اعلام نماید. در صورت تأیید مورد توسط واحد گارانتی، عاملیت مجاز می‌بایست کلیه بخش‌های فرم را تکمیل نموده و با ذکر دقیق تاریخ مراجعه به مشتری تحویل نماید.
- در صورت عدم مراجعه به موقع مشتری در تاریخ مراجعه، کلیه مسئولیت‌ها و هزینه ناشی از تأخیر و یا خسارات احتمالی بر عهده مشتری می‌باشد.
- این برگه فقط با دارا بودن مجوز واحد گارانتی شرکت فراداموتورز از سوی عاملیت مجاز قابل صدور می‌باشد.
- کلیه اقدامات جهت رفع عیوب ذکر شده فقط با ارائه اصل برگ تکمیل تعمیرات به عاملیت مجاز قابل پیگیری می‌باشد.
- مشتری گرامی خواهشمند است تا رفع کامل عیوب فوق اصل برگه را نزد خود نگه دارید.

شماره پذیرش (ثبت شده در سیستم سون)	کیلومتر پذیرش	شماره شناسی (هفده رقم)
نام مالک / آورنده خودرو	شماره تلفن همراه مالک / آورنده خودرو	شماره تلفن ثابت مالک / آورنده خودرو
شرح عیب:		
نام قطعه	شماره فنی قطعه	تعداد
تاریخ تأمین		
نام مسئول پیگیری	شماره تلفن جهت پیگیری اقدامات	تاریخ مراجعه
مالک / آورنده خودرو	کارشناس فنی	
نام، امضا و تاریخ	نام، امضا، تاریخ و مهر عاملیت	

