



دفترچه گارانتی و خدمات پس از فروش

ارائه شده توسط شرکت صنایع خودرو سازی پادرا

مشخصات خودرو:

نام خودرو		شماره شاسی	
تیپ خودرو		شماره موتور	
رنگ خودرو		سال ساخت	

مشخصات مالک اول :

مشخصات مالک دوم :

نام و نام خانوادگی		نام و نام خانوادگی	
کد ملی		کد ملی	
شماره تماس		شماره تماس	
نشانی		نشانی	
تاریخ تحویل		تاریخ تحویل	

تاریخ شروع گارانتی :

مهر و امضاء :

در این دفترچه، سابقه‌ای ارزشمند از مراقبت‌های منظم خودرو ثبت می‌شود که شما می‌توانید از آن برای بهره‌مندی از مزایای گارانتی و همچنین جلب اطمینان خریداران بعدی خودرو استفاده کنید.

مشتریان گرامی، برای آگاهی کامل از شرایط و ضوابط گارانتی و استفاده بهینه از خدمات، خواهشمندیم نسبت به حفظ و نگهداری این دفترچه اهتمام لازم را داشته باشید.

در صورت فروش خودرو پیش از پایان دوره گارانتی، لطفاً این دفترچه را به خریدار بعدی تحویل دهید تا از حقوق و شرایط گارانتی خود مطلع شود. بدیهی است که عدم اطلاع خریدار از شرایط گارانتی می‌تواند حقوق او را تحت تأثیر قرار دهد.

جدول شرایط ضمانت محصول:

مدت زمان ضمانت خودروهای سبک : ۳ سال / ۶۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد)	
مدت زمان ضمانت	قطعه
۳ سال	رنگ خودرو
۶ ماه / ۱۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد)	قطعات تعمیری
۲ ماه / ۳ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد)	خدمات تعمیری
۱۰ سال	تعهد خدمات
۱۰ سال	ضمانت کیسه هوا
نصف ضمانت (هر کدام زودتر فرا برسد)	صفحه کلاچ
نصف ضمانت (هر کدام زودتر فرا برسد)	باتری ۱۲ ولت
۵ سال / ۱۶۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد)	باتری ولتاژ بالا
۱۰ هزار کیلومتر (از زمان تحویل خودرو به اولین مشتری)	لنت ترمز
۱۰ هزار کیلومتر (از زمان تحویل خودرو به اولین مشتری)	لامپ
۱۰ هزار کیلومتر (از زمان تحویل خودرو به اولین مشتری)	شمع
۱۰ هزار کیلومتر (از زمان تحویل خودرو به اولین مشتری)	تسمه ها
۱۰ هزار کیلومتر (از زمان تحویل خودرو به اولین مشتری)	برف پاک کن
۱۸ ماه / ۳۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد)	کربن کنیستر
۱۸ ماه / ۳۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد)	کاتالیست کانورتور
۱۸ ماه / ۳۰ هزار کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد)	سنسور اکسیژن
معادل ضمانت خودرو	لاستیک
معادل ضمانت خودرو	سیستم پخش خودرو

دوره گارانتی

از لحظه تحویل خودرو به مالک، این وسیله نقلیه به مدت 3 سال یا 60,000 کیلومتر هرکدام که زودتر فرا برسد تحت پوشش گارانتی قرار دارد. این ضمانت نامه بر اساس شرایط و ضوابط مشخص شده در این دفترچه تنظیم شده و به مالک اطمینان می دهد که خودرو در بازه زمانی یا مسافت تعیین شده از پشتیبانی لازم برخوردار خواهد بود.

شرکت صنایع خودروسازی پادرا متعهد است که در صورت بروز هرگونه نقص یا مشکل ناشی از فرآیند تولید، کیفیت مواد اولیه یا عملکرد قطعات اصلی و فابریک خودرو (در شرایط استفاده عادی و استاندارد)، اقدامات لازم برای تعمیر یا تعویض قطعات معیوب را بدون دریافت هزینه از مالک انجام دهد. این گارانتی صرفاً به کیفیت و کارایی خودرو در مدتزمان و شرایط تعیین شده محدود می شود و مواردی که خارج از این چارچوب باشند، در بخش های بعدی این دفترچه به تفصیل توضیح داده شده اند.

معیار محاسبه دوره گارانتی بر اساس تاریخ تحویل خودرو یا میزان کارکرد آن (کیلومتر طی شده) تعیین می شود و این معیارها در دفترچه به صورت شفاف درج شده اند. همچنین، شایان ذکر است که این گارانتی قابلیت انتقال به مالک بعدی خودرو را دارد، مشروط بر اینکه تمامی شرایط مندرج در این دفترچه رعایت شده باشد. این ویژگی به مالکان این امکان را می دهد تا با اطمینان خاطر بیشتری خودرو را به فرد دیگری واگذار کنند.

گارانتی رنگ

رنگ بدنه خودرو به مدت 3 سال از تاریخ تحویل تحت پوشش گارانتی قرار دارد. این گارانتی تنها در صورتی قابل اجرا خواهد بود که مالک خودرو شرایط نگهداری توصیه شده توسط شرکت تویوتا را رعایت کرده باشد. این شرایط در دفترچه راهنمای مالک به صورت کامل شرح داده شده است و شامل مواردی مانند نحوه شست و شو، محافظت از رنگ در برابر عوامل محیطی و استفاده از محصولات استاندارد برای مراقبت از بدنه خودرو می شود. در صورت عدم رعایت این موارد، گارانتی رنگ قابل اعمال نخواهد بود.

گارانتی دستگاه پخش

دستگاه پخش خودرو تحت پوشش گارانتی قرار دارد، اما این پوشش شامل برخی استثنائات مهم است. هرگونه خرابی یا نقص در عملکرد دستگاه پخش که ناشی از استفاده نادرست (مانند وارد کردن فلش مموری آلوده به ویروس)، نفوذ گردو خاک به داخل سیستم به دلیل عدم نگهداری صحیح، یا تعمیر و دستکاری توسط افراد یا مراکز غیرمجاز باشد، از شمول گارانتی خارج خواهد بود. سایر اجزا و قطعات دستگاه پخش که تحت شرایط عادی استفاده می‌شوند، همچنان تحت پوشش گارانتی باقی می‌مانند و در صورت بروز مشکل، توسط نمایندگی‌های مجاز تعمیر یا تعویض خواهند شد.

گارانتی لاستیک

صنایع خودرو سازی پادرا لاستیک‌های اصلی که در زمان تحویل بر روی خودرو موجود می‌باشند را گارانتی می‌نماید و مدت گارانتی 36 ماه یا 60 هزار کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) از زمان تحویل به مشتری است.

گارانتی دستگاه پخش

دستگاه پخش خودرو تحت پوشش گارانتی قرار دارد، اما این پوشش شامل برخی استثنائات مهم است. هرگونه خرابی یا نقص در عملکرد دستگاه پخش که ناشی از استفاده نادرست (مانند وارد کردن فلش مموری آلوده به ویروس)، نفوذ گردو خاک به داخل سیستم به دلیل عدم نگهداری صحیح، یا تعمیر و دستکاری توسط افراد یا مراکز غیرمجاز باشد، از شمول گارانتی خارج خواهد بود. سایر اجزا و قطعات دستگاه پخش که تحت شرایط عادی استفاده می‌شوند، همچنان تحت پوشش گارانتی باقی می‌مانند و در صورت بروز مشکل، توسط نمایندگی‌های مجاز تعمیر یا تعویض خواهند شد.

گارانتی باتری ولتاژ بالا

گارانتی باتری ولتاژ بالا خودروهای برقی و هیبریدی بر عهده صنایع خودرو سازی پادرا می باشد و مدت آن 60 ماه/160 هزار کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) از زمان تحویل خود و به مشتری تحت پوشش گارانتی قرار می گیرد.

گارانتی گاز کولر

شارژ گاز کولر خودرو در صورتی تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد که سیستم کولر در اثر حوادثی مانند تصادف یا تغییرات غیرمجاز (مانند تعمیر توسط افراد غیرمتخصص یا استفاده از قطعات غیراستاندارد) دچار آسیب نشده باشد. در چنین شرایطی، صنایع خودرو سازی پادرا متعهد به تأمین گاز کولر و رفع مشکلات مرتبط با آن به‌صورت رایگان است. مالکان خودرو باید توجه داشته باشند که هرگونه مداخله غیرمجاز در سیستم کولر می‌تواند این گارانتی را باطل کند.

گارانتی کیسه هوا

سیستم کیسه هوا و تمامی قطعات مرتبط با آن در طول دوره گارانتی تحت پوشش قرار دارند. صنایع خودرو سازی پادرا تضمین می‌کند که این سیستم در شرایط عادی و در صورت رعایت نکات ایمنی مندرج در دفترچه راهنما، به‌درستی عمل خواهد کرد. هرگونه نقص در عملکرد کیسه هوا که ناشی از خطای تولید یا مواد اولیه باشد، به‌صورت رایگان توسط نمایندگی‌های مجاز برطرف خواهد شد.

گارانتی خدمات و قطعات

تعمیرات: خدمات تعمیراتی انجام‌شده تحت گارانتی به مدت 2 ماه یا 3,000 کیلومتر (هرکدام که زودتر فرا برسد) تحت پوشش ضمانت قرار دارند. این بدان معناست که اگر در این بازه زمانی یا مسافت، مشکلی مرتبط با تعمیر انجام‌شده رخ دهد، به‌صورت رایگان برطرف خواهد شد.

قطعات: قطعات تعویض‌شده یا نصب‌شده توسط نمایندگی‌های مجاز به مدت 6 ماه یا 10,000 کیلومتر (هرکدام که زودتر فرا برسد) تحت گارانتی هستند.

این گارانتی تنها در صورتی اعمال می‌شود که قطعه توسط نمایندگی مجاز نصب شده باشد و هرگونه دستکاری یا نصب توسط مراکز غیرمجاز این ضمانت را باطل خواهد کرد.

پشتیبانی و خدمات پس از فروش

صنایع خودرو سازی پادرا متعهد به ارائه خدمات پشتیبانی و پس از فروش به مدت 10 سال از تاریخ تولید خودرو است. این مدت زمان به مالکان این اطمینان را می‌دهد که حتی پس از اتمام دوره گارانتی اصلی، همچنان می‌توانند از خدمات تخصصی و قطعات اصلی بهره‌مند شوند. برای استفاده از این خدمات، مالکان باید به نمایندگی‌های مجاز مراجعه کنند.

تعمیرات رایگان

در صورتی که تعمیرات خودرو تحت پوشش گارانتی انجام شود، تمامی هزینه‌های مربوط به قطعات و دستمزد (اجرت تعمیر) بر عهده صنایع خودروسازی پادرا خواهد بود. این امر شامل تمامی تعمیراتی می‌شود که به دلیل نقص در تولید یا عملکرد قطعات فابریک ضرورت پیدا کنند و نیازی به پرداخت هزینه از سوی مالک نخواهد بود.

موارد خارج از گارانتی

گارانتی خودروهای لکسوس تحت شرایط مشخصی ارائه می‌شود و برخی از خسارات و ایرادات که به فرآیند تولید کارخانه مربوط نمی‌شوند، از شمول گارانتی خارج هستند. این دفترچه با هدف اطلاع رسانی دقیق به مالکان خودرو تهیه شده است تا آن‌ها با محدودیت‌ها و شرایط گارانتی آشنا شوند. در ادامه، موارد خارج از گارانتی به صورت جامع و با جزئیات توضیح داده شده است.

1. استفاده نادرست و مداخلات غیرمجاز

هرگونه تعمیر، تنظیم یا تعویض قطعات که به دلیل استفاده نادرست از خودرو ایجاد شده باشد، تحت پوشش گارانتی قرار نمی‌گیرد. این موارد شامل، اما نه محدود به، موارد زیر است:

شرکت در مسابقات رانندگی: استفاده از خودرو در فعالیتهایی مانند مسابقات یا رانندگی‌های نمایشی که فشار غیرعادی به اجزای خودرو وارد می‌کند.

- حمل بار بیش از ظرفیت مجاز: بارگذاری بیش از حد تعیین‌شده توسط شرکت سازنده.
- بی‌توجهی به نگهداری: عدم رعایت دستورالعمل‌های نگهداری یا نادیده گرفتن هشدارهای خودرو.
- تعمیر یا دستکاری توسط افراد غیرمجاز: انجام تعمیرات، تنظیمات یا تعویض قطعات در مراکز غیررسمی یا توسط افراد بدون صلاحیت.
- نصب قطعات غیراستاندارد: استفاده از قطعات اضافی یا تغییر سایز استاندارد قطعاتی مانند لاستیک و رینگ که با مشخصات فنی خودرو سازگار نباشد.

استفاده نادرست یا مداخلات غیرمجاز می‌تواند به اجزای اصلی خودرو آسیب جدی وارد کند و گارانتی قطعات مرتبط را باطل نماید.

2. خسارات ناشی از تصادفات و حوادث

هرگونه تصادف شدید، واژگونی خودرو یا حادثه‌ای که به اجزای کلیدی مانند موتور، گیربکس یا زیربندی آسیب برساند، گارانتی قطعات معیوب و مرتبط را لغو می‌کند. علاوه بر این:

- فرسایش یا خراشیدگی بدنه: صدماتی مانند خراشیدگی رنگ ناشی از تردد در مسیرهای قیرپاشی‌شده، برخورد سنگ‌ریزه‌ها یا سایر عوامل خارجی شامل گارانتی نمی‌شود.
- تأثیرات پس از حادثه: حتی اگر تعمیرات پس از تصادف در مراکز مجاز انجام شود، خسارات اولیه ناشی از حادثه تحت پوشش گارانتی نخواهد بود.

مالکان باید توجه داشته باشند که گارانتی برای شرایط عادی استفاده طراحی شده و حوادث غیرمنتظره را شامل نمی‌شود.

3. آسیب‌های ناشی از عوامل محیطی

خسارات ناشی از شرایط محیطی نامناسب یا بلایای طبیعی تحت پوشش گارانتی قرار نمی‌گیرند. این موارد عبارتند از:

- رانندگی در شرایط سخت: تردد در سواحل شنی، جاده‌های نمکی یا مسیرهای غیراستاندارد که به خودرو آسیب می‌رساند.
 - بلایای طبیعی: آسیب‌های ناشی از تگرگ، توفان، گردباد، سیل، صاعقه یا سایر حوادث طبیعی که خارج از کنترل مالک یا سازنده است.
- این نوع خسارات به دلیل ماهیت غیرقابل‌پیش‌بینی و خارج از استانداردهای استفاده عادی، از گارانتی مستثنی هستند.

4. آسیب‌های ناشی از مواد شیمیایی و طبیعی

آسیب‌هایی که از عوامل شیمیایی یا طبیعی ناشی می‌شوند، شامل گارانتی نمی‌گردند. این موارد شامل:

- تابش شدید خورشید: تغییر رنگ یا تخریب سطوح به دلیل قرار گرفتن طولانی‌مدت در معرض نور خورشید.
 - باران اسیدی: خوردگی یا آسیب به بدنه و قطعات ناشی از باران‌های آلوده.
 - پاشش مواد شیمیایی: ریختن موادی مانند بنزین، گازوئیل یا سایر مواد شیمیایی بر روی خودرو.
 - عوامل طبیعی: اثرات شهد گیاهان، فضولات پرندگان یا بقایای حشرات مرده که به رنگ یا سطوح خودرو آسیب می‌رساند.
- مالکان باید با مراقبت و تمیزکاری به‌موقع، از بروز این آسیب‌ها جلوگیری کنند، زیرا این موارد تحت پوشش گارانتی نیستند.

5. ایرادات ناشی از باتری به باطری کردن و سوخت نامناسب

- باطری به باطری کردن :انجام این عمل خارج از نمایندگی‌های مجاز می‌تواند به سیستم الکتریکی خودرو آسیب برساند و ایرادات ناشی از آن شامل گارانتی نمی‌شود. مالکان باید این کار را تنها در مراکز رسمی انجام دهند.
- سوخت نامناسب : استفاده از بنزین با کیفیت پایین یا مکمل‌های غیرمجاز (به‌جز برندهای تویوتا، لکسوس یا برندهای تأییدشده) می‌تواند به موتور و سیستم سوخت‌رسانی صدمه بزند. این آسیب‌ها گارانتی قطعات مرتبط را باطل می‌کند

نکته:

برای جلوگیری از مشکلات، توصیه می‌شود فقط از سوخت و مکمل‌های مورد تأیید شرکت استفاده شود.

6. خسارات ناشی از مایعات و میدان‌های الکترومغناطیسی

- ریزش مایعات :آسیب به قطعات الکترونیکی مانند ECU یا رادیو پخش ناشی از ریختن آب یا سایر مایعات تحت پوشش گارانتی نیست. مالکان باید از نفوذ مایعات به این قطعات جلوگیری کنند.
- میدان‌های الکترومغناطیسی :قرار گرفتن خودرو در نزدیکی پست‌های فشار قوی یا دکل‌های انتقال نیرو می‌تواند به سیستم‌های الکتریکی و الکترونیکی آسیب برساند و این خسارات شامل گارانتی نمی‌شود.
- استفاده از آب املاحدار :استفاده از آب‌های حاوی املاح در رادیاتور یا موتور می‌تواند منجر به رسوب‌گذاری، زنگ‌زدگی و کاهش عملکرد قطعات شود که تحت گارانتی قرار نمی‌گیرد.

رعایت این نکات برای حفظ سلامت خودرو و بهره‌مندی از گارانتی ضروری است.

7. نگهداري نادرست و فرسودگی عادي

- نگهداري نادرست: استفاده از سوخت نامناسب (مانند بنزين معمولی در خودروهاي توربوشارژ)، وجود مواد اضافی در سوخت (مانند آب یا روغن) یا استفاده از مایعات و روانکارهاي غيراستاندارد می‌تواند به اجزاي خودرو آسیب برساند و گارانتی را لغو کند.
 - سرویس‌هاي دوره‌اي: انجام سرویس خارج از نمایندگی‌هاي مجاز، گارانتی قطعات و مجموعه‌هاي مرتبط را باطل می‌کند.
 - مالکان باید سرویس‌ها را طبق برنامه و در مراکز رسمی انجام دهند.
 - فرسودگی عادي: فرسایش طبیعی قطعات در اثر استفاده روزمره، مانند سایش صندلی‌ها، غربیلک فرمان، دسته دنده یا زنگ‌زدگی ناشی از خراشیدگی سطوح رنگ‌شده یا آبکاری‌شده، شامل گارانتی نمی‌شود.
 - آسیب‌هاي زیربندي: خرابی قطعات زیربندي ناشی از ضربه، افتادن در دست‌اندازه‌هاي شدید یا رانندگی در جاده‌هاي ناهموار تحت پوشش گارانتی نیست.
- لازم به ذکر است، هزینه‌هاي جانبی مانند اقامت در هتل، تماس‌هاي تلفنی یا سایر مخارج غیرمستقیم مرتبط با تعمیرات، مشمول گارانتی نمی‌گردد.

شرایط لغو گارانتی خودرو

گارانتی خودروهای لکسوس با هدف اطمینان از عملکرد بهینه و حفظ کیفیت خودرو ارائه می‌شود و مشروط به رعایت دقیق شرایط و دستورالعمل‌های مندرج در این دفترچه است. در صورتی که مالک خودرو از این شرایط تخطی کند یا اقداماتی انجام دهد که با استانداردهای تعیین‌شده توسط شرکت سازنده مغایرت داشته باشد، گارانتی ممکن است به صورت کامل یا در بخش‌هایی از آن لغو شود. در ادامه، شرایطی که منجر به ابطال گارانتی می‌شوند، به صورت جامع و با جزئیات تشریح شده است تا مالکان بتوانند از تعهدات خود آگاه شوند و از مزایای گارانتی به طور کامل بهره‌مند گردند.

1. عدم انجام سرویس‌های دوره‌ای در موعد مقرر

مالک خودرو موظف است سرویس‌های دوره‌ای را دقیقاً بر اساس زمان‌بندی و میزان کیلومتر مشخص‌شده در دفترچه گارانتی انجام دهد. این سرویس‌ها که برای تضمین سلامت و عملکرد صحیح خودرو طراحی شده‌اند، باید در نمایندگی‌های مجاز صنایع خودروسازی پادرا صورت گیرند. در صورتی که مالک از انجام این سرویس‌ها در موعد مقرر غفلت کند، گارانتی قطعات و مجموعه‌های مرتبط با این سرویس‌ها باطل خواهد شد. این موضوع به این دلیل است که عدم رعایت برنامه نگهداری می‌تواند به بروز آسیب‌های جدی در اجزای خودرو منجر شود که خارج از مسئولیت شرکت سازنده است.

2. انجام سرویس و تعمیرات خارج از نمایندگی‌های مجاز

هرگونه عملیات سرویس، تعمیر یا تعویض قطعات که خارج از شبکه نمایندگی‌های مجاز صنایع خودروسازی پادرا انجام شود، می‌تواند گارانتی را برای قطعات و مجموعه‌های مرتبط لغو کند. استفاده از خدمات مراکز غیرمجاز یا افراد فاقد صلاحیت نه تنها خطر آسیب به خودرو را افزایش می‌دهد، بلکه به دلیل عدم استفاده از قطعات اصلی و روش‌های استاندارد، پوشش گارانتی را از بین می‌برد. مالکان باید توجه داشته باشند که نمایندگی‌های مجاز تنها مراکز مجهز به ابزارها، قطعات اصلی و دانش فنی مورد تأیید شرکت هستند.

3. دستکاري در سیستم‌هاي مختلف خودرو

هرگونه تغییر، دستکاري یا مداخله غیرمجاز در سیستم‌هاي حیاتی خودرو، از جمله سیستم‌هاي الکترونیکی، کیلومترشمار، موتور، گیربکس و سایر اجزا، به‌طور خودکار گارانتی را باطل می‌کند. این‌گونه اقدامات می‌توانند عملکرد خودرو را مختل کرده و به قطعات اصلی آسیب‌هاي جبران‌ناپذیری وارد کنند. به مالکان اکیداً توصیه می‌شود از هرگونه تغییر یا دستکاري بدون هماهنگی با نمایندگی‌هاي مجاز خودداری کنند تا از مزایای گارانتی محروم نشوند.

4. نصب قطعات یا آپشن‌هاي غیرمجاز

نصب هرگونه قطعه، آپشن یا تجهیزات اضافی که توسط صنایع خودرو سازی پادرا تأمین نشده باشد یا در خارج از نمایندگی‌هاي مجاز انجام شود، باعث خروج قطعات و اجزای مرتبط از پوشش گارانتی خواهد شد. استفاده از قطعات غیراستاندارد یا نصب نادرست آن‌ها می‌تواند به سیستم‌هاي مختلف خودرو صدمه بزند و گارانتی را تحت تأثیر قرار دهد. مالکان موظف‌اند تمامی تغییرات و نصب‌ها را صرفاً از طریق نمایندگی‌هاي رسمی انجام دهند تا از حفظ شرایط گارانتی اطمینان حاصل کنند.

5. خسارات ناشی از فرو رفتن در آب یا آتش‌سوزی

چنانچه خودرو در آب فرو رود و دچار نقص یا آسیب شود یا در اثر آتش‌سوزی خسارت ببیند، گارانتی به‌طور کامل لغو خواهد شد. این‌گونه حوادث خارج از شرایط عادی استفاده از خودرو تلقی می‌شوند و شرکت سازنده هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال خسارات ناشی از آن‌ها بر عهده نمی‌گیرد. مالکان باید با احتیاط کامل از قرار گرفتن خودرو در معرض چنین شرایطی جلوگیری کنند.

6. تغییر یا مفقودي پلاک شناسایی خودرو

هرگونه تغییر، ناخوانا شدن یا مفقود شدن پلاک شناسایی خودرو (شماره شاسی یا VIN) به ابطال گارانتی منجر می‌شود. این پلاک برای شناسایی هویت و اصالت خودرو ضروری است و هرگونه دستکاري یا مشکل در آن می‌تواند گارانتی را از اعتبار ساقط کند. مالکان باید از حفظ این مشخصه مهم اطمینان حاصل کنند.

7. تغییر کاربری خودرو

استفاده از خودرو برای اهدافی غیر از کاربری تعریف شده توسط شرکت سازنده، مانند تبدیل آن به خودروی مسابقه، خودروی کاری یا استفاده در شرایط غیراستاندارد، گارانتی را باطل می‌کند. خودروهای لکسوس برای استفاده در شرایط عادی طراحی و تولید شده‌اند و هرگونه تغییر در کاربری آن‌ها می‌تواند فشار غیرمجاز به اجزای خودرو وارد کرده و گارانتی را لغو نماید.

مدت و محدوده اعتبار گارانتی:

برخی از قطعات خودرو به دلیل ماهیت مصرفی یا استهلاکی بودن، تنها در صورتی تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرند که خرابی آن‌ها به‌طور مشخص ناشی از نقص در کیفیت تولید قطعه باشد. در غیر این صورت، هزینه تعمیر یا تعویض این قطعات بر عهده مالک خواهد بود. علاوه بر جدول صفحه اول دفترچه گارانتی در ادامه، این قطعات و شرایط گارانتی آن‌ها به‌صورت دقیق توضیح داده شده است:

- لنت ترمز، شمع موتور، لامپ‌ها و تسمه‌ها: این قطعات تا 10,000 کیلومتر تحت پوشش گارانتی هستند، مشروط بر اینکه خرابی آن‌ها به دلیل کیفیت پایین قطعه باشد و نه استفاده نادرست یا فرسودگی طبیعی.
- کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور و حسگر دوم اکسیژن: این قطعات تا 18 ماه یا 30,000 کیلومتر (هرکدام که زودتر فرا برسد) مشمول گارانتی می‌شوند، به شرطی که نقص آن‌ها ناشی از تولید باشد و نه عوامل خارجی یا استفاده ناصحیح.
- باتری 12 ولت برای مرتبه اول تحت پوشش گارانتی صنایع خودروسازی پادرا و برای دفعات بعدی به عهده ی شرکت تامین‌کننده باتری قرار می‌گیرد. مدت گارانتی 18 ماه یا 30 هزار کیلومتر (هرکدام زودتر فرا برسد) از زمان تحویل به مشتری است.

تبصره‌ها:

1. باتري: باتري خودرو تنها در صورتی تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرد که توقف طولانی‌مدت خودرو یا تخلیه آن به دلایل خارجی (مانند سولفات‌شدن) رخ نداده باشد. در شرایط خاص و با تأیید کارشناس فنی، امکان استفاده از گارانتی برای باتري وجود دارد.
2. موتور معیوب: اگر مالک با وجود معیوب بودن موتور (مانند روغن‌سوزي، استفاده از سوخت بی‌کیفیت یا محلول‌هاي غيرمجاز) به رانندگی ادامه دهد، هرگونه آسیب احتمالی به قطعات خودرو از پوشش گارانتی خارج خواهد بود. این‌گونه استفاده می‌تواند خسارات جدي به موتور و سایر اجزا وارد کند.
3. شیشه خودرو: شیشه در صورت شکستن به دلیل برخورد جسم خارجی یا تغییر ناگهانی دما ناشی از عوامل خارجی شامل گارانتی نمی‌شود.
4. قطعات جلوبندي: قطعاتی مانند بوش طبق، سیبک و گردگیرها در صورت خرابی ناشی از ضربه، افتادن در دست‌اندازهاي شديد یا رانندگی در جاده‌هاي ناهموار تحت پوشش گارانتی قرار نمی‌گیرند.

تحويل قطعات تعویضی داغی:

کلیه قطعاتی که در دوره گارانتی و به حساب گارانتی تعویض می‌شوند، متعلق به صنایع خودروسازی پادرا هستند و به مالک تحويل داده نخواهند شد. این قطعات برای انجام بررسی‌هاي فنی و کنترل کیفیت توسط شرکت نگهداري می‌شوند.

وظایف مالک خودرو:

مالک خودرو موظف است برای دریافت خدمات گارانتی و انجام سرویس‌هاي دوره اي، صرفاً به یکی از نمایندگی‌هاي مجاز صنایع خودروسازی پادرا در سراسر کشور مراجعه کند. استفاده از خدمات مراکز غیرمجاز یا افراد بدون صلاحیت می‌تواند گارانتی را باطل کند و مسئولیت هرگونه آسیب احتمالی بر عهده مالک خواهد بود.

نگهداري صحيح خودرو:

- مالک باید دفترچه راهنمای مالک را همواره به همراه داشته باشد. این دفترچه حاوی اطلاعات حیاتی درباره نحوه استفاده صحیح، نگهداری و محافظت از خودرو است که رعایت آن‌ها برای حفظ گارانتی الزامی است.
- توصیه می‌شود مالک تمامی فاکتورها و اسناد مربوط به تعمیرات و سرویس‌های انجام‌شده را تا پایان دوره گارانتی نزد خود نگه دارد. این مدارک ممکن است برای اثبات انجام سرویس‌ها یا تعمیرات مورد نیاز باشد.
- در صورتی که خودرو در شرایط رانندگی سخت (مانند مناطق پرگردوغبار، جاده‌های نمکی، ترافیک سنگین یا حمل بار زیاد) استفاده شود، مالک موظف است از روش‌های نگهداری ویژه‌ای که در دفترچه راهنما توصیه شده، پیروی کند.
- اگر از زمان تحویل خودرو یا آخرین سرویس دوره‌ای بیش از 6 ماه گذشته باشد و خودرو در این مدت استفاده نشده باشد، مالک باید برای تعویض روغن و فیلتر به نمایندگی مجاز مراجعه کند.
- شستشوی داخل موتور، اتاق و کف خودرو ممنوع است، زیرا این اقدام می‌تواند به اجزای الکتریکی و مکانیکی خودرو آسیب برساند.
- در صورت استفاده از خودرو در شرایط سخت، مالک باید سرویس‌ها را در فواصل کوتاه‌تری مطابق با دستورالعمل‌های دفترچه راهنما انجام دهد. شرایط سخت شامل موارد زیر است :
 - رانندگی در مناطق پرگردوغبار یا جاده‌های نمکی
 - رانندگی در جاده‌های ناهموار، زیر آب رفته یا کوهستانی
 - بکسل کردن وسیله نقلیه دیگر
 - استفاده به‌عنوان تاکسی یا خودروی کرایه
 - گذراندن بیش از 50% زمان کارکرد در ترافیک سنگین شهری
 - رانندگی با بار زیاد

ثبت سرویس‌های انجام‌شده

مالک خودرو می‌تواند سوابق سرویس‌های انجام‌شده توسط نمایندگی‌های مجاز را از طریق وب‌سایت صنایع خودرو سازی پادرا بررسی کند و از ثبت سیستمی خدمات اطمینان حاصل نماید. همچنین، هنگام تحویل خودرو پس از هر سرویس، مالک باید از تکمیل و مهر شدن جدول سوابق سرویس‌ها در دفترچه گارانتی مطمئن شود.

ضرورت انجام سرویس‌های دوره ای

انجام به‌موقع سرویس‌های دوره‌ای برای حفظ سلامت خودرو، افزایش عمر مفید آن و جلوگیری از بروز مشکلات جدی ضروری است. این سرویس‌ها بر اساس سال‌ها تجربه و آزمایش‌های شرکت لکسوس طراحی شده اند و بهینه‌ترین روش نگهداری خودرو را ارائه می‌دهند.

- خودروهای بنزینی تنفس طبیعی : سرویس دوره‌ای هر 5,000 کیلومتر یا 6 ماه هرکدام که زودتر فرا برسد.
- خودروهای هیبریدی و توربوشارژ : سرویس دوره‌ای هر 5,000 کیلومتر یا 6 ماه هرکدام که زودتر فرا برسد.

توجه:

- عدم انجام سرویس‌های دوره ای در نمایندگی‌های مجاز باعث ابطال گارانتی خودو میگردد.
- ایرادات ناشی از عدم انجام سرویس‌های دوره‌ای تحت پوشش گارانتی قرار نمی‌گیرند.
- سرویس‌های 40,000 کیلومتر و مضارب آن (شامل تعویض روغن گیربکس، روغن ترمز، روغن دیفرانسیل، صافی بنزین و غیره) از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند و باید به‌طور کامل انجام شوند.
- انجام تعمیرات و سرویس‌ها تنها در نمایندگی‌های مجاز الزامی است. در صورت استفاده از خدمات غیرمجاز، هزینه‌ها تحت پوشش گارانتی نخواهد بود و قطعات مرتبط از گارانتی خارج می‌شوند.
- هزینه سرویس‌های دوره‌ای (شامل اجرت و قطعات) تا پایان دوره گارانتی بر عهده مالک است.

اطلاعات جامع برای مالکان خودروهای تویوتا:

مالکان گرامی خودروهای لکسوس، به منظور بهره‌مندی کامل از مزایای گارانتی ارائه‌شده توسط شرکت و همچنین حفظ عملکرد بهینه و سلامت طولانی‌مدت خودرو، لازم است تمامی سرویس‌های دوره‌ای و تعمیرات مورد نیاز را صرفاً از طریق مراجعه به عاملیت‌های مجاز صنایع خودروسازی پادرا انجام دهید. این نمایندگی‌ها با بهره‌مندی از تجهیزات پیشرفته، قطعات یدکی اصلی و تیمی از تکنسین‌های مجرب و آموزش‌دیده، تضمین‌کننده ارائه خدماتی با کیفیت بالا هستند. توجه داشته باشید که عدم رعایت این موضوع و مراجعه به مراکز غیرمجاز ممکن است شرایط گارانتی خودرو را تحت تأثیر قرار داده و مسئولیت هرگونه خسارت یا نقص احتمالی را متوجه مالک خودرو نماید.

برای دسترسی به اطلاعات دقیق و به‌روز درباره لیست کامل عاملیت‌های مجاز و آدرس‌های آنها، لطفاً به وبسایت رسمی صنایع خودروسازی پادرا مراجعه فرمایید. این وبسایت به‌عنوان مرجعی قابل اعتماد، امکان یافتن نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز را برای شما فراهم می‌کند و اطلاعات لازم برای برنامه‌ریزی سرویس‌های خودرو را در اختیارتان قرار می‌دهد.

رضایت مشتری: تعهد تویوتا به کیفیت و خدمات حرفه‌ای

شرکت لکسوس همواره به طراحی خلاقانه، کیفیت برتر محصولات و عملکرد بی‌نقص آنها افتخار می‌کند و جلب رضایت مشتریان را به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین اهداف خود دنبال می‌کند. نمایندگی‌های مجاز صنایع خودروسازی پادرا، با استفاده از ابزارها و تجهیزات مدرن و همچنین بهره‌مندی از برنامه‌های آموزشی تخصصی، شرایطی را فراهم کرده‌اند تا خدماتی شایسته و درخور مشتریان عزیز ارائه شود. این تعهد به برتری در خدمات، نه تنها تضمین‌کننده حفظ ارزش خودرو شماست، بلکه تجربه‌ای مطمئن و لذت‌بخش از مالکیت خودرو را برایتان به ارمغان می‌آورد. هدف ما این است که هر بار که پشت فرمان خودروی لکسوس خود می‌نشینید، از کیفیت و اطمینان خاطر لذت ببرید.

راهنمای اقدامات لازم در صورت بروز مشکل

در صورتی که خودروی شما با هرگونه نقص فنی یا مشکل مواجه شد، پیشنهاد می‌کنیم مراحل زیر را به‌ترتیب و با دقت دنبال کنید تا مشکل به‌سرعت و به‌صورت مؤثر برطرف شود:

گام اول: مراجعه و گفت‌وگو با نمایندگی‌های مجاز

ساده‌ترین و سریع‌ترین راه برای رفع هرگونه مشکل در خودرو، مراجعه به یکی از نمایندگی‌های مجاز صنایع خودرو سازی پادرا است. این مراکز، به‌عنوان نمایندگان رسمی شرکت، مسئولیت ارائه خدمات و انجام تعمیرات مورد نیاز شما را بر عهده دارند. در ابتدا، توصیه می‌شود با مدیر فنی یا مسئول رسیدگی به امور مشتریان در نمایندگی تماس بگیرید و شرح کاملی از وضعیت خودرو و علائم نقص مشاهده‌شده ارائه دهید. این توضیحات دقیق به تکنسین‌ها کمک می‌کند تا مشکل را بهتر شناسایی و برطرف کنند. در صورتی که پس از این مرحله، همچنان احساس کردید مشکل به‌طور کامل رفع نشده است، می‌توانید موضوع را با مدیر یا مالک عاملیت مجاز مطرح کنید. ایشان به‌عنوان بالاترین مقام مسئول در نمایندگی، متعهد به جلب رضایت شما و ارائه پشتیبانی همه‌جانبه هستند و تلاش خواهند کرد تا راه‌حلی مناسب برای شما پیدا کنند.

گام دوم: تماس با دفتر مرکزی شرکت

چنانچه به هر دلیلی، از جمله عدم دسترسی به عاملیت مجاز یا ناتوانی نمایندگی در رفع مشکل، نیاز به پشتیبانی بیشتری داشتید، لطفاً با واحد فنی (بخش گارانتی) مستقر در دفتر مرکزی صنایع خودروسازی پادرا تماس حاصل فرمایید. این واحد با تیمی از کارشناسان باتجربه و متخصص، آماده ارائه مشاوره‌های فنی و راهکارهای لازم برای حل مشکلات شماست. اطلاعات تماس دقیق دفتر مرکزی، از جمله شماره تلفن و آدرس ایمیل، در وبسایت رسمی شرکت در دسترس قرار دارد و شما می‌توانید از این طریق با ما در ارتباط باشید.

• خدمات پیش از تحویل خودرو: تضمین کیفیت و رضایت شما

- به‌منظور حصول اطمینان از اینکه خودروی تحویلی به شما از نظر ظاهری و عملکردی در بهترین شرایط قرار دارد، عاملیت‌های مجاز صنایع خودروسازی پادرا موظف‌اند پیش از تحویل خودرو، مجموعه‌ای از خدمات استاندارد تعیین‌شده توسط کارخانه سازنده را اجرا کنند. این خدمات شامل موارد زیر است:

- شستشو و نظافت کامل خودرو: خودروی شما با دقت شسته و تمیز می‌شود تا از نظر ظاهری در شرایطی بی‌عیب و نقص به شما تحویل داده شود.
- بازدید جامع و دقیق: تمامی اجزا و سیستم‌های خودرو، از جمله موتور، ترمزها، سیستم تعلیق و سایر بخش‌ها، به‌طور کامل بررسی می‌شوند تا از سلامت آن‌ها اطمینان حاصل شود.
- تست عملکرد فنی: خودرو تحت آزمایش‌های عملکردی قرار می‌گیرد تا هرگونه نقص احتمالی شناسایی و پیش از تحویل برطرف گردد.

دفترچه گارانتی صنایع خودرو سازی پادرا

- هدف از انجام این فرآیند دقیق، اطمینان از این است که خودروی شما پس از حمل‌ونقل و آماده‌سازی، در شرایطی کاملاً ایده‌آل و بدون هیچ‌گونه مشکل به دست شما برسد. این اقدامات نه‌تنها نشان‌دهنده تعهد ما به کیفیت است، بلکه آرامش خاطر شما را در هنگام دریافت خودرو تضمین می‌کند.

جدول زمانبندی سرویس‌های دوره‌ای																										
نوع خودرو: TAGA																										
ردیف	شرح سرویس و نگهداری	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	105	110	115	120	
	ماه	6	12	18	24	30	36	42	48	54	60	66	72	78	84	90	96	102	108	114	120	126	132	138	144	
1	روغن و فیلتر روغن موتور	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
2	فیلتر هوا	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
3	ممحظه پرشدن هوزانت	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	
4	علاکمر، سیمبش خلک کلنده موتور و سطح مایع خلک کلنده (رادیاٲور و آٲراٲور)	I	I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I	I	I	I	R	
5	علاکمر، قیٲمه‌های برف یکنکن، شیشٲمٲور، سطح مایع شیشٲمٲور و تنظیم نازل‌های ٲاششی	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
6	علاکمر، سیمبش ٲنویه مشٲوع (کٲار و بخاری)	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
7	کمربندهای ایمنی و علاکمر، قل آئیا	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
8	علاکمر، کلیه چراغ‌های موجود، تٲر داخل و خارج خودرو و بوق	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
9	نشانی (روغن موتور، گیرکس، سٲختٲرسٲی، مٲار خلک‌کلنده، قیٲم، هیدرولیک فرمان، سیمبش کلاچ*)	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
10	فیلتر بنزین								R								R								R	
11	فیلتر هٲای کابین	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	
12	معمره بٲک و مٲار سٲختٲرسٲی (فرسٲونگی ٲوله‌ها و شیلنگ‌ها و لعابن ٲیر اسٲونلی با ٲدله خودرو)	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
13	علاکمر، سیمبش ٲریم، ٲوله‌ها و شیلنگ‌ها و کنٲرل اصٲالات و سطح روغن ٲریم	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
14	روغن ٲریم	I	I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I	I	I	R	
15	شمع موتور (چک کٲرن، سیمبش و سٲکته‌ها)	I	I	I	I	I	R	I	I	I	R	I	I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I	I	
16	شمعه‌ها (بنٲن، کمپرسٲر کٲرن، هیدرولیک فرمان)*	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
17	اگزٲور و مٲن‌های آن، کاتلیٲورها و اصٲالات (از نطر نشانی)	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
18	چرخ‌ها (خٲمسی، ٲلٲریٲیک‌ها، تٲوی چرخ‌ها، بالٲس، تنظیم باد، صخٲت لنت‌ها و سیمبش)	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
19	سیمبش ٲلیٲ و فرنی‌های (چلو و ٲدب)	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
20	شمٲ باٲری با شمگه (آٲارگیری شارژ باٲری و علاکمر، بنٲام) و باٲرد، سطح الکٲرولیت باٲری	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
21	بوش‌های آٲسٲکی باٲوهای اتمال چلو و ٲدب، خودرو و بوش‌های آٲسٲکی اٲسٲ ٲدب	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
22	ٲول‌اما و ٲکهاٲارنده، درب‌ها، صخٲان و قل درب	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	
23	آچار کشی چٲون‌های و زیٲندنی خودرو با کشٲور مشٲب با ٲرکٲر	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
24	اٲبه خٲٲاشی (قیراٲد) زیر خودرو (از نطر شمعه و اسٲد)	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
25	شمٲ جاده جهت ٲررسی علاکمر، کلیه مکٲل‌های خودرو	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
26	شمٲ جاده جهت ٲررسی علاکمر، گیرکس و حجم روغن گیرکس	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
27	روغن هیدرولیک فرمان	I	I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I	I	I	R	
28	روغن گیرکس و ٲنٲر اٲسٲل ٲدب	I	I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I	I	I	R	
29	گیرگیری‌های ٲلٲس (فرسٲونگی و نشانی گیرکس)	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
30	گیرگیری‌های آٲار ٲلٲس چلو فرمان و چٲارشده فرمان و مکٲل‌ور چٲارشده فرمان	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
31	سیمبش فرمان ٲرف‌ها/هیدرولیک (علاکمر، سطح روغن هیدرولیک، نشانی)*	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
32	زٲوایی چرخ (واٲن، تٲرنت، کشش، کشش، کشیکٲور) و ٲلی سیمبش‌های فرمان	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
33	ٲایه‌ها ٲه اٲسٲام ٲٲیر زاپاس (استٲلک آج) و آچار کشی ٲیچ‌های چرخ‌ها	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
34	علاکمر، سیمبش کلاچ، ٲسٲ‌ها، کٲل کلاچ و خٲمسی ٲال کلاچ*	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
35	جابه‌جایی ٲایر‌ها	M				M				M				M			M			M						
36	ٲایر ٲدب عموٲی اٲور، ٲکٲیلی مشٲاق چٲول اصلی	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
علامٲ چٲول																										
I	ٲایررسی، تنظیم، ٲایید، کشش کردن و اٲسٲش ٲر صورت ٲایر																									
R	اٲسٲش																									
C	اٲسٲل کردن																									
L	روان‌کاری																									
M	جابه‌جایی کٲرن ٲایر‌ها با ٲکٲیگر																									
*	ٲر صورت اٲویز																									
ٲرٲیحات																										
ٲر صورت عدم ٲیٲایش و خواب خودرو ٲیش از 2 سال، ٲیشٲاد، مٲرگه، مٲامٲت خودرو اٲسٲش گرد، 1- عدم مٲارجمه ٲر سٲورس اٲایه موجب اٲمال گٲارٲی مٲرگه، 2-																										
مایع خلک‌کلنده، موتور باید هر دو سال ٲکٲار یا هر 40000 کیلٲومتر (هر کدام زٲدٲر ٲرا اٲرد) اٲسٲش شود.																										
روغن ٲریم برای مٲرگه اول ٲد از 3 سال و ٲد از آن هر 2 سال اٲسٲش گرد.																										
شمعه باید هر 40000 کیلٲومتر (با صخٲاشی آٲار ٲلی و سیمبش) اٲسٲش شود.																										
ٲر صورت اٲویز فرمان، هیدرولیک، روغن هیدرولیک فرمان باید هر دو سال ٲکٲار یا هر 40000 کیلٲومتر اٲسٲش شود.																										



قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو

(مصوب مجلس شورای اسلامی مورخ ۸۶/۴/۳ به شماره ۵۲۶/۴۹۵۲۵)

ماده ۱ - اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کاربرده 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 و وارداتی خود می‌کند.
 ۳. واسطه فروش: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده نسبت به فروش خودرو 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 شده 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 تامین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ۱۰ سال 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 ضمانتنامه و مشخصات اعلام 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، تامین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از ۴۸ ساعت باشد) برعهده عرضه‌کننده می‌باشد.
- تبصره ۱ -** تعهدات عرضه‌کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفاء می‌شود. عرضه‌کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا نمایندگی‌های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تامین آموزش‌های لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده 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 هیات حل اختلاف مربوطه، متشکل از نمایندگی‌های عرضه‌کننده 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.

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 يك تعمیر برطرف نشده باشد یا خودرو بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیر قابل 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 (۳۳) 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 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 غیر استاندارد یا تایید نشده توسط عرضه‌کننده و نمایندگی‌های مجاز تعمیر ممنوع می‌باشد.

ماده ۶ - چنانچه انجام تعهدات عرضه‌کننده به دلیل حوادث غیر مترقبه (غیر قابل پیش‌بینی و غیر قابل رفع) ناممکن باشد، این تعهدات به حالت تعلیق درمی‌آید. مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می‌شود.

ماده ۷ - هر نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم بین عرضه‌کننده، واسطه فروش یا مصرف‌کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه‌کننده 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 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 غیر قانونی 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 اجرائی این قانون (به‌ویژه در مورد ملاک‌های ایجاد نمایندگی مجاز تعمیر در سطح کشور به ازاء تعداد خودروها 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 اجرای این قانون در راستای حفظ حقوق مصرف‌کنندگان و اعلام گزارش ادواری شش ماهه به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی است.

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو

شماره ۷۴۱۵ / ت ۵۱۶۸۱ ه

1395/1/28

وزارت صنعت، معدن و تجارت سازمان ملی استاندارد ایران

هیات وزیران در جلسه 1395/1/22 به پیشنهاد شماره 60/255385 مورخ 1393/12/9 وزارت صنعت، معدن و تجارت و به استناد ماده (10) قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو _ مصوب 1386 _

آیین‌نامه اجرایی قانون مذکور را به شرح زیر تصویب کرد:

ماده 1 - ضوابط مندرج در این آیین نامه شامل تمام عرضه‌کنندگان، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری، مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، ون، وانت، کامیونت، کامیون، کشنده، تریلر و انواع موتورسیکلت ساخت داخل کشور یا خارج می‌باشد.

ماده 2 - در این آیین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

الف - قانون: قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو - مصوب 1386 -

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 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 عهده دار خدمات فروش و پس 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 ارائه نماید.

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

چ - شیوه ارایه خدمات پس از فروش خودرو: براساس استاندارد ملی شماره (19117) درخصوص 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 رده بندی 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، تأمین و تعویض قطعات یا تعویض خودرو که در یک دوره زمانی یا طی مسافت مشخص مطابق مواد (12) و (13) این آیین‌نامه 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 (15) این آیین‌نامه و در قبال دریافت اجرت "برابر با نرخ مصوب موضوع بند (ط) ماده (2) 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 کارخانه‌ای، ملی، بین‌المللی یا سایر استانداردها و دستورالعمل‌های تخصصی رسمی باشد.

ز - ضمانت نامه: سندی است به زبان فارسی و در برگیرنده 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.

دفترچه گارانتی صنایع خودرو سازی پادرا

س - کتابچه راهنمای مصرف کننده: کتابچه‌ای است حداقل به زبان فارسی، که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه کننده به مصرف کننده تسلیم شود. این کتابچه باید حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو، عناوین متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره‌ای، نام و نشانی نمایندگی‌های 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 عرضه کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی‌های مجاز و ارائه گزارش‌های ادواری یا موردی به وزارت و عرضه کننده انتخاب می‌شود.

ط - نرخ خدمات و قطعات: نظر به صنفی بودن فعالیت نمایندگی‌های مجاز، واسطه خدمات پس از فروش و خدمات سیار، اجرت یا دستمزد خدمات و همچنین نرخ قطعات و مواد مصرفی مطابق ماده (51) اصلاحی قانون نظام صنفی کشور - مصوب 1392 - 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 (99) 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.

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

ق - قطعه و ماده مصرفی: قطعات و موادی مانند روغن‌ها (نظیر روغن موتور و گیربکس)، مایعات (نظیر مایع ضدیخ و مایع 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 که 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 عرضه کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق، جزو استانداردهای ابلاغی محسوب خواهد شد.

ماده 3 - عرضه کننده موظف است در سامانه اطلاع رسانی خود، نسبت به فروش اینترنتی محصولات با قید مشخصات خودرو و شرایط فروش از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ، تجهیزات درخواستی، قیمت خودرو، سود مشارکت، زمان تحویل و سایر موارد مرتبط اقدام نماید.

تبصره - عرضه کننده موظف است حداقل دو روزکاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را اطلاع رسانی عمومی نماید.

ضوابط و روش‌های مختلف فروش

دفترچه گارانتی صنایع خودرو سازی پادرا

	تحويل فوری	پیش فروش		مشارکت در تولید	سفارشی تعداد محدود
		قطعی	عادی		
قیمت	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت زمان تحويل مندرج در قرارداد	قیمت زمان تحويل مندرج در قرارداد	قیمت توافقی زمان عقد قرارداد
حداکثر تاریخ تحويل	سی روز	نه ماه	دوازده ماه	سه سال	داخلی سه ماه وارداتی چهار ماه
حداقا سود مشارکت	-	حداقا سود سپرده برابر مقررات نظام بانکی در مدت قرارداد	حداقا سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده سه ساله نظام بانکی	-
حداقل سود انصراف (درصد)	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سودسپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سودسپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سودسپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سودسپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سودسپرده یک ساله نظام بانکی
جبران تأخیر در تحويل	دو و نیم درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سه درصد ماهانه
شرایط	نداشتن تعهدات معوق			در صورت عدم امکان تحويل خودرو موضوع قرارداد، خودروی جایگزین از میان خودروهای تولیدی به انتخاب مشتری و شرایط مفاد قرارداد تحويل داده خواهد شد. این موضوع شامل خودروی وارداتی نمی‌شود.	در صورت تأخیر پیش از دو ماه در تحويل خودرو موضوع قرارداد، مشتری حق انصراف خواهد داشت.

در کلیه روش‌ها، اطمینان از تأمین CBU/CKD و شماره گذاری توسط عرضه کننده الزامی است.

در کلیه روش‌ها، امکان پرداخت وجه ثمن خودرو به صورت اقساطی میسر می‌باشد.

دفتربه گارانتی صنایع خودرو سازی پادرا

در صورت استفاده از تسهیلات بانکها، مؤسسات اعتباری و شرکت‌های لیزینگ، رعایت قوانین مرتبط با آن و حصول اطمینان عرضه کننده از تأمین و پرداخت تسهیلات توسط بانکها، مؤسسات اعتباری و شرکت‌های لیزینگ به متقاضی، پیش از انعقاد قرارداد و دریافت وجوه، الزامی است.

تعهدات معوق: در فروش‌های فوری، تعهداتی است که طبق قرارداد سررسید شده ولی خودرو تحویل نگردیده است.

تبصره 1 - حداکثر مبلغ قابل دریافت در قراردادهای پیش فروش معادل پنجاه درصد قیمت فروش نقدی محصول مورد نظر در هنگام عقد قرارداد می باشد.

تبصره 2 - سود انصراف و خسارت تأخیر مندرج در بخش ضوابط فروش، به صورت روزشمار محاسبه می‌شود.

ماده 5 - عرضه کننده موظف است قبل از اقدام به پیش فروش خودرو، مجوز مربوط شامل تعداد خودروی قابل عرضه را از وزارت اخذ نماید.

ماده 6 - عرضه کننده موظف است نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف کننده اقدام نماید. در قرارداد فروش قید مشخصات خودرو مورد نظر از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ و شرایط موضوع قرارداد مانند قیمت فروش، نرخ سود مشارکت، تاریخ تحویل خودرو با تعیین ماه و هفته تحویل، خسارت تأخیر در تحویل، فهرست متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کفپوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف کننده، الزامی است.

تبصره - هرگونه تغییر در استانداردهای اجباری پس از عقد قرارداد، چنان چه موجب افزایش هزینه و مشمول قیمت گذاری شود، با تصویب مرجع قیمت گذاری در قیمت فروش لحاظ می‌شود.

ماده 7 - عرضه کننده موظف است در قرارداد پیش فروش، سود مشارکت وجوه دریافتی را از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل مندرج در قرارداد پرداخت نماید.

تبصره 1 - عرضه کننده موظف است در صورت تأخیر در تحویل خودرو، از تاریخ تحویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مصرف کننده، مبلغ خسارت تأخیر در تحویل را نسبت به وجوه پرداختی محاسبه و پرداخت نماید.

تبصره 2 - در صورتی که مصرف کننده پس از ابلاغ دعوت نامه کتبی عرضه کننده، ظرف پانزده روز کاری نسبت به تصفیه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه کننده می‌تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف کننده را به موعد دیگری که نحوه تعیین آن در قرارداد مشخص شده، موکول نماید.

تبصره 3 - در صورت اعلام انصراف مصرف کننده یک ماه پس از عقد قرارداد، سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده (4) این آیین‌نامه محاسبه و پرداخت می شود.

عرضه کننده موظف است سود انصراف و مبلغ پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف کننده پرداخت نماید. انصراف مصرف کننده قبل از یک ماه از زمان عقد قرارداد مشمول سود انصراف نمی‌شود.

تبصره 4 - در صورتی که زمان بازپرداخت وجوه پرداختی مصرف کننده بیش از بیست روز شود، سود انصراف متعلقه از تاریخ تأخیر تا تاریخ بازپرداخت وجوه مذکور نیز باید محاسبه و پرداخت گردد.

ماده 8 - عرضه کننده موظف است هرگونه تغییر در شرایط عرضه را نسبت به شرایط مندرج در قرارداد به استثنای الزامات قانونی، رضایت کتبی مصرف کننده در الحاقیه قرارداد منعقد، قبل از ارسال دعوت نامه تکمیل وجه، قید و به تأیید و امضای طرفین برساند.

تبصره - در صورت بروز مشکل در فرآیند رعایت استانداردهای مصوب و تأخیر در تحویل خودرو، مسئولیت جبران خسارات وارده و کسب رضایت مصرف کننده بر عهده عرضه کننده است.

ماده 9 - 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 1 - 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.

درغیر این صورت عرضه کننده موظف است نسبت به تعویض خودرو و یا اخذ رضایت کتبی مصرف کننده اقدام نماید.

تبصره 2 - در صورتی که مصرف کننده در دوره تضمین به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل عیوب خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوره مذکور برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه کننده یا واسطه فروش با نمایندگی مجاز موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد.

تبصره 3 - 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 (17) این آیین‌نامه رفتار نماید.

دفتربه گارانتی صنایع خودرو سازی پادرا

ماده 10 - 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،

برگه‌های ضمانت، کتابچه راهنمای مصرف کننده حداقل به زبان فارسی و تجهیزات اضافی را در زمان تحویل خودرو به مصرف کننده ارائه نماید.

ماده 11 - عرضه کننده موظف است نسبت به تهیه نظامات و دستورالعمل‌های زیر و نظارت بر حسن اجرای آن، در چارچوب دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید:

الف - 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 نمایندگی‌های مجاز خود.

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

چ - راهنمای تعمیراتی بخشهای مختلف خودرو.

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

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

د - ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی‌های مجاز خود.

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

ر - نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی‌های مجاز.

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

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

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

ماده 12 - دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری، ون و وانت از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهل هزار (40000) کیلومتر، هرکدام 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 دویست هزار (200000) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد و برای انواع

موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل یک سال می باشد.

تبصره 1 - عرضه کننده می تواند براساس سیاست تجاری خود و به منظور افزایش رضایت‌مندی مصرف کننده، نسبت به افزایش دوره تضمین یا تعهد اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به

طور کتبی و شفاف به مصرف کننده اعلام گردد.

تبصره 2 - ضمانت رنگ برای خودروهای سبک حداقل سه سال، برای خودروهای سنگین حداقل هجده ماه و برای موتورسیکلت حداقل سه ماه می باشد.

تبصره 3 - عرضه کننده موظف است قطعات، مواد مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در هر یک از مجموعه های خودرو را مشمول خدمات دوره تضمین نماید.

تبصره 4 - تعمیر یا تعویض قطعات خودرو، ناشی از خسارت حاصل از حادثه یا تصادف که به علت عیب فنی خودرو نباشد، مشمول ضمانت نمی گردد.

ماده 13 - کلیه قطعات و مجموعه های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی، مشمول خدمات دوره تضمین می‌باشند.

تبصره 1 - فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده ازجمله تجهیزات کاهنده آلایندهی هوا شامل کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن و عمر کارکرد آنها کمتر از مدت

زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو می باشد، توسط وزارت تعیین و ابلاغ خواهد شد.

دفترچه گارانتی صنایع خودرو سازی پادرا

تبصره 2 - عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفاً مشمول دوره تضمین نبوده و براساس استانداردهای ابلاغی شامل دوران تعهد نیز می باشد.

ماده 14 - عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره ای مطابق با شرایط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف کننده خودرو در شبکه نمایندگی های مجاز شرکت عرضه کننده خودرو، باعث خروج مجموعه های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر، از شرایط تضمین می گردد.

ماده 15 - مدت زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تأمین قطعات، ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو، توسط عرضه کننده می باشد.

ماده 16 - عرضه کننده موظف است نسبت به راه اندازی سامانه ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به منظور رعایت مفاد ماده (5) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف کننده به نمایندگی های مجاز در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید. در صورتی که مصرف کننده تأکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد عرضه کننده باید در اولین زمان ممکن، نسبت به اجرای این درخواست، اقدام نماید.

ماده 17 - 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 1 - 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 نظرگرفتن 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 مصرف کننده را اعلام نماید، پایان می یابد. در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوط اضافه می شود.

تبصره 2 - در صورت مراجعه مصرف کننده برای رفع عیب تکراری به همان نمایندگی مجاز و یا هریک از نمایندگی های مجاز دیگر برای بار دوم و یا بیشتر، زمان توقف خودرو از بدو تاریخ پذیرش خودرو برای پرداخت خسارت محاسبه می گردد.

تبصره 3 - در صورتی که عیوب موجود در هر یک از مجموعه های خودرو که به تشخیص مرجع رسیدگی کننده موضوع ماده (3) قانون موجب بروز حادثه یا تصادف و یا آلایندهی بیش از حد مجاز هوا گردد، خدمات مربوط مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه کننده خودرو می باشد.

ماده 18 - 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 (17) این آیین نامه به مقدار پانزده ده هزارم (0.0015) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

ب - خودروی عمومی (تاکسی، وانت، ون): از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (17) این آیین نامه به مقدار دو هزارم (0.002) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

پ - خودروی سنگین (مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون وکشنده): به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (17) این آیین نامه به مقدار یک هزارم (0.001) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

ت - موتورسیکلت: به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (17) این آیین نامه به مقدار یک هزارم (0.001) بهای موتورسیکلت به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

تبصره 1 - در صورت عدم توافق طرفین نسبت به مبلغ خسارت توقف خودرو، مراتب با کسب نظر کارشناس رسمی دادگستری انجام می پذیرد.

تبصره 2 - عرضه کننده موظف است رأساً 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 درکمتر از پانزده روز اقدام نماید.

تبصره 3 - 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 (0.0002) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می باشد.

دفترچه گارانتی صنایع خودرو سازی پادرا

ماده 19 - عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش، ساز و کار پرداخت هزینه خسارات وارده به مصرف کننده شامل موارد اشاره شده در قانون و این آیین نامه را راهاندازی و اجرا نماید. عملکرد این نظام باید به گونه‌ای باشد که مصرف کننده را از میزان و چگونگی دریافت هزینه ها و خسارت خودروی خود مطلع نماید.

ماده 20 - عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق شبکه نمایندگی مجاز خود تحت هر شرایطی به پذیرش کلیه خودروهایی که به دلیل وجود عیب قطعات ایمنی قادر به تردد نیستند، اقدام نماید.

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

ماده 21 - عرضه کننده در دوره تعهد موظف است از طریق واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگیهای مجاز، نسبت به پذیرش تمام خودروهای تحت مسئولیت خود و همچنین سایر خودروهای مشابه وارداتی توسط اشخاص حقیقی و حقوقی فاقد نمایندگی رسمی، مطابق با دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید.

ماده 22 - عرضه کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده (2) این آیین نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحه گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگیهای مجاز خود ابلاغ نماید. براساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورتحساب مصرف کننده را به ایشان تسلیم می نماید.

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

ماده 23 - عرضه کننده موظف است نمایندگی های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورتحساب به مصرف کننده، خدمات ارائه شده خود را به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و قطعات را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد ضمانت نمایند.

ماده 24 - نمایندگی مجاز موظف است چنانچه تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، خودرو عیب دیگری دارد، قبل از تعمیر یا تعویض قطعه، با مصرف کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف کننده، مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبی مستندسازی شود.

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

ماده 25 - چنانچه به تشخیص مراجع مذکور در ماده (3) قانون به علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل انگاری و یا استفاده از قطعات غیر استاندارد توسط عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز، خسارتی متوجه مصرف کننده گردد، عرضه کننده موظف به جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده می باشد.

ماده 26 - تعداد نمایندگیهای مجاز و واحدهای خدمات سیار، بر اساس دستورالعمل ابلاغی وزارت تعیین خواهد شد.

ماده 27 - عرضه کننده موظف است در شبکه نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پس از فروش خود صرفاً از ظرفیت واحدهای دارای سطح کیفی قابل قبول، مطابق با ضوابط استاندارد ملی شیوه ارائه خدمات پس از فروش (استاندارد شماره 19117) و دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش استفاده نماید.

ماده 28 - عرضه کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه ای برای واسطه ها و نمایندگیهای مجاز فروش و خدمات پس از فروش شامل محاسبه مدت توقف خودرو، فهرست قطعات و مواد مصرفی و اجرت تعمیرات برای هر خودرو و نیز صورتحساب هر مصرف کننده اقدام نماید.

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

ماده 29 - مسؤولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول برعهده عرضه کننده می باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده، رأساً از طریق سازمانهای صنعت، معدن و تجارت استان ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می گیرد. چنانچه رضایت مصرف کننده تأمین نشود، می تواند به هیات حل اختلاف موضوع تبصره (2) ماده (3) قانون مراجعه کند. هیئت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند. مناط رأی، نظر اکثریت اعضای هیئت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

تبصره 1 - دبیرخانه هیئت حل اختلاف موضوع این ماده و محل تشکیل جلسات آن در محل سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ها می باشد.

دفترچه گارانتی صنایع خودرو سازی پادرا

تبصره 2 - سازمان صنعت، معدن و تجارت استان‌ها مکلف است ظرف یک ماه از تاریخ تصویب این آیین‌نامه، هیئت‌های حل اختلاف مربوط را در محل آن سازمان با استفاده از پست های سازمانی موجود تشکیل داده و امکانات، نیروی انسانی و محل لازم را در اختیار آنها قرار دهد.

تبصره 3 - 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 پنج روز از تاریخ اعلام هیئت، توسط شاکی پرداخت شود، در غیر این صورت، هیئت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می‌نماید.

تبصره 4 - کلیه نهادها و سازمان‌هایی که مصرف کنندگان جهت طرح شکایت به آنها مراجعه می‌نمایند موظفند شکایت مصرف‌کننده را به وزارت ارسال نمایند.

تبصره 5 - سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه مکلف است دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان خودرو را به سازمانهای صنعت، معدن و تجارت استانها اعلام نماید.

ماده 30 - عرضه کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگی‌های مجاز را براساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی ذی‌ربط آن ایجاد نماید.

تبصره - نظارت و ارزیابی ادواری عرضه کننده خودرو، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آنها و ارائه گزارشهای ارزیابی به وزارت و عرضه کننده، به عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می باشد.

تبصره 2 - عرضه کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی های 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 بصورت دسترسی برخط جهت ارزیابی عملکرد آن، به شرکت بازرسی معرفی نماید.

ماده 31 - مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این آیین‌نامه بر عهده وزارت است.

ماده 32 - تصمیم‌نامه شماره 43678/44133 مورخ 1389/02/29 لغو می‌شود.

اسحاق جهانگیری، معاون اول رییس جمهور، این مصوبه را برای اجرا به وزارت صنعت، معدن و تجارت و سازمان ملی استاندارد ایران ابلاغ کرد.

پشتیبانی کامل از مشتریان حقیقی و حقوقی
با مجوز رسمی واردات و خدمات پس از فروش

دفتر مرکزی: ۴۹۷۹۵۰۰۰ (۰۲۱)

خدمات پس از فروش: ۴۹ ۷۹ ۵۵۵۵ (۰۲۱)

نشانی دفتر مرکزی :
تهران، اقدسیه، میدان ارتش، جنب خیابان لنگری
ساختمان رویال، پلاک ۴ ، طبقه ۶ ، واحد ۶۱