

دفترچه گارانتی خودروهای

هیوندایی

شرکت آسان موتور

نگارش ۹- پاییز ۹۶

مشخصات

نام : دفترچه گارانتی خودروهای هیوندا

تعداد صفحات : ۳۱ صفحه

سفارش دهنده : شرکت آسان موتور - تلفن : ۰۲۱-۴۸۶۴۰۰۰۰

قابل توجه مالکین محترم خودروهای هیوندا

لطفاً این دفترچه را در داخل خودروی خود به همراه داشته باشید.

در هنگام نیاز به سرویس گارانتی، این دفترچه باید به عاملیت مجاز آسان موتور ارائه شود. در صورت فروش خودرو این دفترچه باید در خودروی شما باقی بماند تا مالکین آتی خودرو نیز از این اطلاعات آگاه باشند.

شرح لغات و اصطلاحات

بر اساس معانی به کار گرفته شده در این دفترچه (به جز مواردی که چیز دیگری به طور مشخص اعلام شده باشد) «هیوندا» به معنی شرکت هیوندای موتورز به آدرس، Yangjea - Dong ,Seoul-GU, Seoul , Korea ۲۳۱ می‌باشد.

“Mobis” یعنی شرکت هیوندای موبیس به آدرس

Rodamco Tower, 679-4 Yeksam-dog, Gangnam- GU, Seoul, Korea

که به عنوان عامل توزیع قطعات یدکی یا تجهیزات جانبی تعیین شده است.

“خودروی هیوندای” یعنی خودروی جدید ساخت هیوندا که بر اساس مندرجات و شرایط این دفترچه و کارت گارانتی صادره از شرکت آسان موتور قابلیت گارانتی دارد.

“عاملیت مجاز آسان موتور” یعنی شخص یا سازمانی که، توسط هیوندا برای فروش و یا سرویس خودروهای هیوندا یا انجام تعمیرات آنها تحت شرایط گارانتی ذکر شده در این دفترچه مجاز شناخته شده است.

“قطعات” یعنی قطعات یدکی یا لوازم جانبی که توسط هیوندا یا موبیس برای تعویض قطعات یا لوازم جانبی خودروی هیوندا عرضه می‌شود.

“تاریخ تحویل” یعنی تاریخی که خودروی هیوندا برای اولین بار به اولین مشتری تحویل شده یا مورد اجاره به شرط تملیک یا به عنوان خودرو خدمت در اختیار سازمانی قرار گرفته است (به طور مثال، به عنوان خودرو نمایشگاهی، اجاره‌ای یا حمل و نقل تجاری)، هر کدام زودتر اتفاق افتاده باشد. “تاریخ شروع گارانتی” یعنی تاریخی که خودروی هیوندا طبق ضوابط گارانتی شرکت آسان موتور برای اولین بار به اولین مشتری یا خریدار اصلی تحویل داده می‌شود.

“تاریخ مالکیت خودرو” در صورت فروش خودرو، باقیمانده گارانتی قابل انتقال به خریدار جدید خواهد بود.

نام مالک خودرو

آدرس

مدل خودروی هیوندا

شماره شاسی (شناسایی) خودرو (از چپ به راست پر کنید)

تاریخ تحویل

عاملیت مجاز خدمات پس از فروش / نمایشگاه فروش

سابقه تعویض کیلومتر شمار

کیلومتر شمار این خودرو در تاریخ

با مسافت طی شده _____ کیلومتر تعویض گردید.

نام عاملیت مجاز خدمات پس از فروش

مهر و امضاء عاملیت مجاز خدمات پس از فروش

برای تشخیص کیلومتر طی شده واقعی خودرو، کیلومتر اعلام شده در این صفحه باید

با کیلومتر به نمایش درآمده بر روی صفحه نمایشگرها جمع شود.

- ۱ خوش آمدگویی هیوندا
- ۲ پوشش گارانتی در یک نگاه
- ۳ محدوده گارانتی خودروی جدید
- ۸ محدوده گارانتی ضد خوردگی و رنگ
- ۱۰ محدوده گارانتی قطعات یدکی و تجهیزات جانبی و خدمات
- ۱۱ لیست قطعات و عیوب ایمنی
- ۱۸ راهنمای مشتری
- ۲۰ آیین نامه اجرایی و قانون حمایت از حقوق کنندگان

خوش آمدگویی هیوندا

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

این دفترچه همراه با دفترچه راهنمای مالک به شرح گارانتی‌ها و فواصل ادواری امور تعمیر و نگهداری که توسط ما برای ارتقاء حداکثری عملکرد رضایت بخش خودرو هیوندا ی شما توصیه شده است ، می‌پردازد.

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

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

جهت کسب اطلاعات بیشتر در خصوص پراکندگی عاملین مجاز به وب سایت اینترنتی شرکت آسان موتور به آدرس www.assanmotor.com مراجعه و یا با شماره تماس ۰۲۱۴۸۶۴۰۰۰۰ تماس حاصل فرمایید.

پوشش گارانتی در یک نگاه

این جدول اجمالی، پوشش گارانتی و مدت آنرا بر اساس ماه و کیلومتر نشان می دهد. برای آگاهی از مشروح اطلاعات مرتبط با هر یک از گارانتی ها لطفاً به بخشهای مربوطه مراجعه نمایید.

مدت گارانتی (هر کدام زودتر فرا برسد)									ماههای سرویس	پوشش گارانتی
کیلومترهای سرویس										
۱۵۰,۰۰۰	۱۰۰,۰۰۰	۶۰,۰۰۰	۵۰,۰۰۰	۴۰,۰۰۰	۳۰,۰۰۰	۲۰,۰۰۰	۱۰,۰۰۰	۳,۰۰۰		
									۲۴	پایه
									۱۲	باتری نصب شده اولیه
									۳۶	محدوده گارانتی د خوردگی
									۳۶	رنگ
									۲۴	سیستم صوتی
									۱۲	قطعات یدکی و لوازم جانبی (دوره تعهد)
									۲	خدمات (دوره تعهد)
									نامحدود	لنت ترمز، لامپ ها، شمع موتور، تسمه ها، تیغه برف پاک کن
									۱۸	کرین کنیستر ، کاتالیست کانورتور ، حسگر دوم اکسیژن
									۲۴	تایر

توجه

۱. گارانتی خودروهایی که در ابتدا از عاملین مجاز و نمایشگاههای فروش شرکت آسان موتور خریداری نشده باشند، توسط هیوندا پذیرفته نمی شود.

۲. مدت زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تامین قطعه، ده سال بعد از تحویل خودرو به مشتری، توسط شرکت آسان موتور می باشد.

پوشش گارانتی

هیوندای 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 هیوندای 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 شده‌اند)، 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 دوره ای را به مالک بعدی تحویل دهد.

پوشش گارانتی

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 هیوندای 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 می‌شود.

مواردی که تحت پوشش گارانتی قرار نمی‌گیرند

- سرویس‌های عمومی شامل:

۱- بازدیدها، نظافت و پولیش خودرو. روانکاری و روغنکاری، 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 نمی‌گیرند مگر در مواقعی که تعویض این قطعات به واسطه سایر تعمیرات تحت پوشش گارانتی انجام گردد.

در صورتی که ابراد 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

می‌گیرند.

قطعات مصرفی شامل: روغن‌ها (نظیر روغن موتور، روغن گیربکس، روغن هیدرولیک فرمان، روغن دیفرانسیل، روغن ترمز و روغن گیربکس کمک برای خودروهای 4WD)، مایعات (نظیر مایع ضد یخ و ضد جوش، 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 سهل‌انگاری در انجام سرویس‌های ادواری و نگهداری صحیح (مطابق با دفترچه‌های راهنما و توصیه شرکت سازنده و شرکت آسان موتور) بوجود آمده باشد منجر به خارج شدن قطعات، اجزاء و موارد مرتبط از گارانتی می‌شود.

۵- استفاده نادرست به طور عمدی یا غیرعمدی ، سرقت یا آتش‌سوزی ، آسیب یا زنگ‌زدگی‌های ناشی از عواملی مانند : تصادفات ، بی‌توجهی در استفاده یا کاربری ، تعمیرات یا تنظیمات نادرستی که توسط افراد غیر متخصص و در تعمیرگاه‌هایی غیر از شبکه عاملیتهای مجاز شرکت آسان موتور صورت پذیرفته باشد.

۶- هرگونه تغییر ، تعویض و یا تعمیرات ناصحیح ، دستکاری و نصب نامناسب قطعات منجر به خارج شدن قطعات، اجزاء و موارد مرتبط از گارانتی می‌شود.

۷- استفاده از قطعات غیراصلی شرکت هیوندا.

۸- خرابیها و ضایعاتی که ناشی از استفاده قطعاتی غیر از قطعات اصلی شرکت یا روغن‌ها و مواد مصرفی به غیر از روغن‌ها و مواد مصرفی مشخص شده در خارج از عاملیتهای مجاز شرکت آسان موتور 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 هیوندا 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 می‌شود.

۱۱- هر مورد جزئی که عامل آن عیب در کیفیت و عملکرد خودرو یا قطعات آن نباشد ، همانند صدا و لرزش‌های بسیار جزئی یا مواردی که از مشخصات ذاتی خودرو می‌باشد.

۱۲- باتری دشارژ شده ناشی از قصور و اهمال در نگهداری مناسب و عدم انجام سرویسهای منظم دوره ای شامل گارانتی نمی‌باشد.

۱۳- آسیب یا زنگ زدگی سطوح در اثر عوامل محیطی نظیر باران اسیدی، بارش مواد معلق (شیمیایی ، صمغ درختان) ، سقوط اشیاء ، نزولات آسمانی ، فضولات پرندگان، ضربات سنگ، نمک جاده، تگرگ، طوفان، رعد و برق، سیل یا دیگر بلایای 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 آسان موتور 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 آتش‌سوزی، کمبود سوخت، مایعات و روانسازها، تعویض، دستکاری و هرگونه تعمیرات نادرست بوجود 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 بموقع سرویس اولیه (کیلومتر بین ۵۰۰ تا ۱۰۰۰ کیلومتر یا حداکثر ۶ ماه از تاریخ شروع گارانتی) و سرویسهای دوره ای طبق دفترچه راهنمای مشتری و سرویسهای سفارش شده شرکت آسان موتور 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 آسان موتور توصیه شده است، موجب خارج شدن از شرایط تضمین (گارانتی) قطعات یا مجموعه‌هایی که مرتبط و تحت تاثیر آیتمهای 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 نمایندگی های مجاز ملزم به ارائه صورتحساب به مصرف کننده بوده و همچنین می بایست خدمات ارائه شده خود را به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر هرکدام زودتر فرا برسد و قطعات را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر هرکدام زودتر فرا برسد ضمانت نمایند.

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

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 پولیش کاری، روغن کاری، تعویض روغن / مایعات ، تعویض فیلترها، سرریز نمودن مایع خنک کننده موتور بر عهده مالک می باشد مگر اینکه این سرویس‌ها به عنوان بخشی از تعمیرات تحت پوشش گارانتی انجام شوند.
- تنظیمات ، میزان فرمان و جابجایی چرخ ها در صورتیکه ایراد ذاتی خودرو باشد تا دو ماه یا سه هزار کیلومتر از زمان تاریخ شروع گارانتی تحت پوشش گارانتی شرکت آسان موتور می باشد .

دستکاری و تغییر کیلومتر شمار

- هر نوع تعمیرات بر روی خودروی هیوندایی 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 هیوندایی 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 نمی گیرند.
- هر نوع خسارت و صدمات بوجود آمده در تعمیرگاه عاملیت بر عهده آن عاملیت مجاز خواهد بود .

تغییرات در محصول

- هیوندا و شرکت آسان موتور حق انجام هر گونه تغییر در ساخت خودروها و یا خودروهای مورد فروش توسط شرکت آسان موتور 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 هیوندا ی 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.

ثبت سرویس و نگهداری

شما باید مدارک ثبت امور سرویس و نگهداری انجام شده خودرویی خود را به دلیل اینکه ارائه مدارک دال بر انجام تعمیرات در دوره گارانتی الزامی است، حفظ کنید. همه رسیده‌ها 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 کلبه 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 هیوندا توصیه می‌کند برای انجام سرویس گارانتی به عاملیت مجاز خدمات پس از فروشی که خودرویی هیوندا ی خود را از او خریداری کرده‌اید مراجعه کنید. چون آنها پیوسته پی گیر 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

هیوندا عدم بروز نقص در کیفیت جنس یا کیفیت ساخت سطوح فلزی خودرویی 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 هیوندا 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 آسان موتور 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 خودرویی هیوندا، 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 بوجود آیند.
- هر نوع سوراخ شدگی ناشی از زنگ که محصول نقص در کیفیت جنس ، کیفیت ساخت نباشد، بلکه محصول عدم نگهداری خودروی هیوندا 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.
- چنان که در این جا استفاده شده است، « صفحه فلزی بدنه» به طور مشخص تمام قطعاتی که مربوط به اجزاء سیستم اگزوز باشند را شامل نمی شود.
- هر نوع سوراخ شدگی ناشی از نقص یا خرابی ناشی از استفاده از قطعاتی که توسط هیوندا تامین یا تایید نشده، قطعات مستعمل ، یا آسیب های 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 بازرسی سالیانه جهت جلوگیری از ایجاد سوراخ‌های ناشی از خوردگی باشد.

مسئولیت‌های شما

- مرتباً صفحات فلزی بدنه خودروی هیوندا ی خود را بازرسی کرده و چنانچه به جدا شدگی و پوسته شدن یا خراش در رنگ یا آستری (روکش یا 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 سوراخ‌های تخلیه آب در حاشیه‌های پایینی بدنه مهم است.
 - در صورت صدمه دیدن خودروی هیوندا در تصادف یا هر نوع حادثه‌ای 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 خوردنده ، از بسته‌بندی و آب بندی بودن خوب بسته بندی این گونه مواد اطمینان حاصل کنید.
 - اگر اغلب در جاده‌های پر از ریگ و سنگ رانندگی می‌کنید توصیه می‌شود 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 هیوندای 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 می‌شود و به طور خاص هر گونه هزینه رفت و آمد به عاملیت مربوطه یا پرداخت وجه برای عدم استفاده از خودروی هیوندای طبق قوانین جاری کشوری در طول مدت گارانتی را شامل نمی‌شود.

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 عملیتهای 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 بدلایلی 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

هیوندای 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 باقی مانده 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 و دستمزد به مدت ۱۲ ماه یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) و خدمات ۶۰ روز یا ۳۰۰۰ 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 آسان موتور خواهد بود.

چنانچه مصرف کننده در دوران ضمانت به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقیمانده از دوره ضمانت خودرو برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد عاملیت موظف به تکمیل فرم "تکمیل تعمیرات و انتظار قطعه در دوره گارانتی" (نمونه فرم در دفترچه) می باشد 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 طوریکه 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 سرویس های توصیه شده شرکت آسان موتور.
- 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 می باشد، 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 می بایست 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	پیچ های چرخ	A
۶	سویچ پدال ترمز	A
۷	آئینه ها	B
۸	باطری	C
۹	بست های لوله های سوخت وروغن	A
۱۰	بلبرینگ چرخ	C
۱۱	بوستر ترمز	A
۱۲	بوق ها	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 سبک فرمان	A
۲۰	تویی چرخ	A
۲۱	جاذب بخار بنزین (کنیستر)	C
۲۲	کروز کنترل	A

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

ردیف	نام قطعه	طبقه بندی
۲۸	رگلاتور گاز	C
۲۹	ریل سوخت	C
۳۰	ریتاردر (سنگین)	A
۳۱	رینگ چرخ	A
۳۲	سیلندر ترمز	A
۳۳	سنسورهای فشار ترمز (سنگین)	A
۳۴	سیبک	A
۳۵	سیستم ترمز ABS	A
۳۶	شلنگ ها و اتصالات سوخت و ترمز	A
۳۷	شیر هیدرولیک فرمان	A
۳۸	غربیلک فرمان	C
۳۹	فیوزها	C
۴۰	قطع کن برقی سوخت	C
۴۱	قفل ایمنی در موتور	B
۴۲	کلید تبدیل سوخت	C
۴۳	لاستیک چرخ	A
۴۴	چراغ کامل	C
۴۵	لنت ترمز	A

C	مجموعه باک	۴۶
A	مجموعه پلوس چرخ	۴۷
A	مجموعه ترمز	۴۸
A	مجموعه ترمز دستی	۴۹
A	مخزن CNG	۵۰
A	کمر بند ایمنی	۵۱
A	سیتم کیسه هوا	۵۲
A	مجموعه بخاری	۵۳
A	مجموعه برف پاک کن	۵۴
A	مجموعه دسته راهنما	۵۵

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 غیرعادی 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 نشتی شدید روغن از سیستم هیدرولیک فرمان در مجاورت سیستم آگروز
۱۳-۱- وجود نشتی روغن از سیستم هیدرولیک به صورت جریان پیوسته یا چکیدن
۱۴-۱- شیلنگها یا لوله های نصب شده دچار پیچش یا خم شدگی شده یا آویزان باشد به نحوی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
۱۵-۱- تماس یا درگیری لوله ها و شیلنگها با قطعات جانبی به نحوی است که نیاز به تعویض قطعه بوده و یا در امر رانندگی اختلال ایجاد می نماید.
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 مهره های ایمنی فنرها، و اهرم بندی فرمان یا گاردان
۱۹-۱- شل بودن پیچ یا مهره های قطعات دوار که احتمال پرتاب آنها وجود دارد.
۲۰-۱- شل بودن پیچ یا مهره هایی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.
۲۱-۱- بریدن یا عدم نصب پیچ یا مهره های چرخها (یک عدد یا بیشتر)
۲۲-۱- قفل نشدن یا پر نکردن پیچ یا مهره های چرخها، کرپی فنرها و اهرم بندی فرمان و پیچ یا مهره های گاردان(بیرون نبودن حداقل یک رزو پیچ از مهره به معنی پرنکردن می باشد)
۲۳-۱- گشتاور پیچ یا مهره های 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 شتابگیری 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 می آورد.

۲-۵-	کاهش ناگهانی شتاب موتور هنگام افزایش سرعت و دور موتور
۲-۶-	شیلنگها یا لوله های نصب شده دچار پیچش یا خم شدگی شده یا آویزان باشد به نحوی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
۲-۷-	تماس یا درگیری لوله ها 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 می نماید.
۲-۸-	وجود ایراد مهم و اساسی در اتصال شیلنگها و کابلها و... به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.
۲-۹-	عدم نصب، یا نصب یا مونتاژ اشتباه قطعات موتور یا سیستم انتقال قدرت، به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.
۲-۱۰-	شل یا باز بودن، بیش از حد سفت بودن، اتصال نداشتن پیچ یا مهره ها و بستها، به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید یا در قطعات دوار که احتمال پرتاب آنها وجود دارد.
۲-۱۱-	مایعات مختلف مرتبط موجود نبوده و در امر رانندگی ایجاد اختلال می نماید.
۲-۱۲-	راننده قادر به کنترل سطح مایع مورد نظر نمی باشد.
۲-۱۳-	وجود هرگونه نشستی سوخت
۲-۱۴-	وجود نشستی شدید روغن (شره یا ریزش)
۲-۱۵-	وجود نشستی آب از سیستم خنک کننده یا بخاری به صورت جریان پیوسته یا چکیدن
۲-۱۶-	وجود آسیب یا صدمه دیدگی در قطعات ، لوله ها ، پیچ یا مهره ها، یا اتصالات، به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.
۲-۱۷-	عمل نکردن گیربکس یا کلاچ
۲-۱۸-	خودرو با گیربکس اتوماتیک در دنده عقب یا جلو روشن می شود.
۲-۱۹-	دنده در حال رانندگی بیرون می زند.
۲-۲۰-	تعویض دنده در گیربکس اتوماتیک غیرعادی به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال کند (تکان سخت، زمان نامناسب تعویض دنده، بکسوات و ...)
۲-۲۱-	کمک گیربکس عمل نمی کند.
۲-۲۲-	پلوس قفل کن عمل نمی کند.
۲-۲۳-	عملکرد دسته دنده در گیربکس اتوماتیک در حالتهای مختلف با نشان دهنده روی کنسول منطبق نیست.
۲-۲۴-	صدای غیر عادی شدید از گیربکس، کمک گیربکس یا دیفرانسیل یا پلوس

۲-۲۵- روغن ریزی از گیربکس، کمک گیربکس یا دیفرانسیل به صورت شدید (چکه زیاد یا شره)
۲-۲۶- نشتی شدید روغن از سیستم کلاچ به صورت چکه زیاد
۲-۲۷- گاز نخوردن خودرو به طوری که جنبه ایراد ایمنی پیدا کند.
۲-۲۸- گیرداشتن شدید پدال گاز که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
۲-۲۹- صدای غیرعادی شدید از سیستم کلاچ که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
۲-۳۰- وجود قطعات باقیمانده در محفظه موتور که ممکن است ایمنی را به خطر انداخته موجب توقف خودرو گردد.
۲-۳۱- خروج یا پاشش بنزین به بیرون در هنگام بازکردن در باک
۲-۳۲- هرگونه ایراد عملکردی در سیستمهای (الکترونیکی یا غیرالکترونیکی) موتور و سیستم انتقال قدرت که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
۲-۳۳- 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.
۲-۳۴- انتشار بوی گاز به صورت مستمر
۲-۳۵- عدم نصب، نصب با مونتاژ اشتباه قطعات و تجهیزات سیستم گاز سوز، به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.
۲-۳۶- آسیب و صدمه دیدگی قطعات و تجهیزات سیستم گاز سوز، به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.
۲-۳۷- تماس و درگیری لوله های گاز، تماس و نصب نامناسب منبع گاز به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.

۳- ترمز
۳-۱- ترمز عمل نمی کند.
۳-۲- وجود نشتی یا وجود اثر نشتی روغن ترمز
۳-۳- دیرعمل کردن سیستم ترمز(مانند سنگ کردن یا چوب کردن)
۳-۴- دل زدن شدید پدال ترمز به طوریکه لرزش ناشی از آن به پدالها، فرمان یا اتاق منتقل شده و در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.
۳-۵- درگیری و تماس لوله ها و شیلنگهای ترمز با لبه های 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.
۳-۶- عدم نصب، نصب یا مونتاژ اشتباه قطعات و تجهیزات سیستم ترمز به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.

نماید.
۷-۳- آسیب و صدمه دیدگی قطعات، لوله ها و شیلنگها، پیچ و مهره ها، 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 نمی کند.

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 خبردهنده شارژ باتری، سطح روغن موتور، فشار و دمای روغن موتور، دمای خنک کننده لنت 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
۵-۴- دینام،سوئیچ،استارت تر یا برف پاک کن جلو،سیستم جرقه زنی، سیستم ECU عمل نمی کند.
۶-۴- شیشه بالابر برقی سانروف باز شده بسته نمی شود.
۷-۴- سنسور برگردان شیشه بالابر برقی یا سانروف عمل نمی کند.
۸-۴- عدم عملکرد سیستم دزدگیر
۹-۴- قفل مرکزی خودبه خود درهای بسته را باز می کند(سوئیچ بیرون از خودرو باشد)
۱۰-۴- عدم عملکرد سوئیچ یا استارت خودرو هنگام بیرون بودن سوئیچ کارتی از خشاب آن
۱۱-۴- بیرون پریدن فندک از غلاف پس از گرم شدن و یا داغ شدن فندک گیرکردن در غلاف
۱۲-۴- فن رادیاتور عمل نمی کند.
۱۳-۴- عدم نصب، نصب یا مونتاژ اشتباه قطعات و تجهیزات سیستم برق به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.

۵- اتصالات داخلی
۱-۵- جانبودن شیشه های 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 تاثیر بگذارد.
۵-۳-	عدم چسبندگی حداقل یک ضلع کامل از چسب شیشه های 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 مهره های 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 صورتیکه 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 عملیتهای 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 سرویس های 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 برنامه ریزی شده، به دفترچه راهنمای مالک رجوع کنید.

راهنمای مشتری

موارد اطلاق گارانتی

- گارانتی ، خودروهای هیوندا ی خریداری شده از عاملیتهای مجاز شرکت آسان موتور 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 دوره ای 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

هیوندا حق انجام هر گونه تغییرات در ساخت خودروها و یا خودروهای مورد فروش توسط عاملیت های 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 هیوندا

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

مرحله ۱: تماس با عاملیت مجاز

موضوع را با عاملیت مجاز در میان بگذارید.

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

مرحله ۲: تماس با شرکت آسان موتور

اگر عاملیت مجاز قادر به ارائه راه حلی نبود، با شرکت آسان موتور تماس بگیرید.

برای دریافت سرویس دقیق و موثر ، لطفاً با ارائه اطلاعات زیر ما را یاری فرمائید :

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 عاملیت مجاز خودرو

۶) سوالات مورد نظر

آدرس شرکت آسان موتور: تهران - کیلومتر ۸ جاده مخصوص کرج ، بعد از تقاطع اتوبان آزادگان ، کوچه شانزدهم (رنگین) ، نبش سه راهی دوم

کد پستی : ۱۳۸۹۷۹۶۷۱۱

تلفن : ۴۸۶۴۰۰۰۰ - ۰۲۱

داخلی ۱: خدمات امداد

داخلی ۴: CRM واحد ارتباط با مشتریان

پیامک : ۳۰۰۰۷۲۲۷۸۲

نمابر : ۴۴۵۶۷۱۷۲ - ۰۲۱

پست الکترونیکی واحد سرویس : Service@assanmotor.com

پست الکترونیک CRM واحد ارتباط با مشتریان : CRM@assanmotor.com

وب سایت شرکت آسان موتور: WWW.assanmotor.com

اطلاعات مربوط به شبکه عاملیت های مجاز شرکت از قبیل آدرس و شماره تماس قابل دسترسی در وب سایت شرکت آسان موتور می باشد.

با پیروی شما از این روش ها، ما قادر به پاسخگویی سریع و هر چه بیشتر موثر خواهیم بود.

اصطلاحات ذیل 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 یا وارداتی خود می‌کند.
- ۳- **واسطه فروش:** هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده نسبت به فروش خودروی نو اقدام می‌کند.
- ۴- **نمایندگی مجاز:** هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده عهده‌دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.
- ۵- **مصرف‌کننده:** هر شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد.
- ۶- **بهای خودرو:** مبلغی است که در قرارداد واگذاری و یا در برگه فروش توسط عرضه‌کننده قید گردیده است.

ماده ۲

عرضه‌کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلای 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 ده 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 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 (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهار و هشت 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 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- عرضه کننده حق واگذاری یا استفاده از خودروی مستردشده 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

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

تبصره - استفاده از قطعات غیراستاندارد یا تأییدنشده توسط عرضه کننده و نمایندگی‌های مجاز تعمیر ممنوع می‌باشد.

ماده ۶

چنانچه انجام تعهدات عرضه کننده 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 عرضه کننده، واسطه فروش با مصرف کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه کننده بر طبق این قانون و یا ضمانتنامه صادره بر عهده دارد ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف کننده 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 مصرف کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم‌های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز عرضه کننده، توسط مصرف کننده طی دوران ضمانت ایجاد شود از شمول این قانون خارج است و هیچ‌گونه حقی برای مصرف کننده و اشخاص ثالث در برابر عرضه کننده ایجاد نمی‌کند.

ماده ۹

عرضه کننده 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 مصرف کننده اعلام نماید.

ماده ۱۰

آئین‌نامه اجرائی این قانون (به ویژه در مورد ملاک‌های ایجاد نمایندگی مجاز تعمیر در سطح کشور به ازاء تعداد خودروهای عرضه شده) ظرف سه ماه از تاریخ تصویب توسط وزارت صنایع و معادن تهیه شده و به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

ماده ۱۱

وزارت صنایع و معادن مکلف به نظارت بر اجراء این قانون در راستای حفظ حقوق مصرف کنندگان و اعلام گزارش ادواری شش‌ماهه به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی است.

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

ماده ۱ ضوابط مندرج در این آیین نامه شامل تمام عرضه کنندگان، واسطه های فروش، واسطه های 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 می باشد.

ماده ۲ در این آیین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار میروند:

الف قانون: قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو مصوب ۱۳۸۶

ب وزارت: وزارت صنعت، معدن و تجارت.

پ عرضه کننده: 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 می نماید.

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 می باشد.

ث واسطه خدمات فروش و پس از فروش: اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده، صرفاً یا توأماً عهده دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق نمایندگیهای مجاز می باشند. واسطه مذکور میتواند به عنوان بخشی از مجموعه عرضه کننده یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت عرضه کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

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

چ شیوه آرایه 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 عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها می باشد.

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 عرضه کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی های آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها توسط وزارت تهیه و ابلاغ می شود.

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 ۱۲ و ۱۳ این آیین نامه و انجام آن به صورت رایگان به عهده عرضه کننده می باشد.

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 در از سوی برابر با نرخ مصوب موضوع بند ط ماده ۲ این آیین نامه قبلاً دریافت اجرت عرضه کننده برای مصرف کننده انجام می شود.

ذ خدمات سیار: خدمات امداد و تعمیراتی که در محل استقرار خودرو در بیرون از نمایندگی مجاز به مصرف کننده ارائه میشود.

ر خدمات فنی استاندارد: خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانه ای، ملی، بین المللی یا سایر استانداردها و دستورالعملهای تخصصی رسمی باشد.

ز ضمانتنامه: سندی است به زبان فارسی و در برگیرنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد خدمات عرضه کننده و استفاده مطلوب از خودرو که توسط عرضه کننده به همراه خودرو، تحویل مصرف کننده می شود.

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

س کتابچه راهنمای مصرف کننده: کتابچه ای 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 دوره ای، نام و نشانی نمایندگیهای مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین نامه 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،

نمایندگی های 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 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 می شود.

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 می شود.

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 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 که از سوی وزارت، سازمان ملی استاندارد ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و وزارت نفت ابلاغ و رعایت آنها از سوی عرضه کننده الزامی است.

تبصره استانداردهای فنی شرکتهای عرضه کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق، جزو استانداردهای ابلاغی محسوب خواهد شد.

ماده ۳ 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 روز کاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را اطلاع رسانی عمومی نماید.

ماده ۴ عرضه کننده موظف است قیمتی 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 اطلاع رسانی و نمایندگی های مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد.

تبصره ۱ حداکثر مبلغ قابل دریافت در قراردادهای پیش فروش معادل پنجاه درصد قیمت فروش نقدی محصول مورد نظر در هنگام عقد قرارداد می باشد.

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

ماده ۵ عرضه کننده موظف است قبل از اقدام به پیش فروش خودرو، مجوز مربوط شامل تعداد خودروی قابل عرضه را از وزارت اخذ نماید.

ماده ۶ عرضه کننده موظف است نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف کننده اقدام نماید. در قرارداد فروش قید مشخصات خودرو مورد نظر از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ و شرایط موضوع قرارداد مانند قیمت فروش، نرخ سود مشارکت، تاریخ تحویل خودرو با تعیین ماه و هفته تحویل، خسارت 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 می شود.

ماده ۷ 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 ۱ 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 ۲ 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 ۳ در صورت اعلام انصراف مصرف کننده یک ماه پس از عقد قرارداد، سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده ۴ این آیین نامه محاسبه و پرداخت میشود. 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 نمی شود.

تبصره ۴ 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 ۸ 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 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 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 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 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 مصرفکننده.

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، گردشکار خدمات قابل ارائه، برنامه ریزی تعمیرات و ترخیص 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 ارائه 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 مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهل هزار ۴۰۰۰۰ 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 ۲۰۰۰۰۰ کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل یک سال می باشد.

تبصره ۱ عرضه کننده میتواند 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 ۲ ضمانت رنگ برای خودروهای سبک حداقل سه سال، برای خودروهای سنگین حداقل هجده ماه و برای موتورسیکلت حداقل سه ماه میباشد.

تبصره ۳ عرضه کننده موظف است قطعات، مواد مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در هر یکاز مجموعه های 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 نمی گردد.

ماده ۱۳ کلیه قطعات و مجموعه های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی، مشمول خدمات دوره تضمین می باشند.

تبصره ۱ فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده ازجمله تجهیزات کاهنده آلاینده 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 می باشد.

ماده ۱۴ 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 ۱۵ 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 ۱۶ عرضه کننده موظف است نسبت به راه اندازی سامانه ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به منظور رعایت مفاد ماده ۵ قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف کننده به نمایندگیهای 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 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 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 مییابد. در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوط اضافه می شود.

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

تبصره ۳ در صورتی که عیوب موجود در هر یک از مجموعه های خودرو که به تشخیص مرجع رسیدگی کننده موضوع ماده (۳) 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 ۱۸ ضوابط پرداخت خسارت توقف خودرو به استثنای خسارات ناشی از موارد حادثه و تصادف به شرح زیر است:

الف خودروی سواری: از زمان تحویل خودرو به نمایندگی مجاز به ازای هر روز توقف مازاد، به میزان یادشده در ماده ۱۷ این 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 ۱۷ 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 و کشنده: (به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده ۱۷ 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 ۱۷ 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 ۱ در صورت عدم توافق طرفین نسبت به مبلغ خسارت توقف خودرو، مراتب با کسب نظر کارشناس رسمی دادگستری انجام می پذیرد.

تبصره ۲ عرضه کننده 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 پانزده روز اقدام نماید.

تبصره ۳ در صورتی که توقف خودروی سنگین بیش از یک ماه به طول انجامد، با موافقت کتبی مصرف کننده برای هر روز توقف خودرو مازاد بر یک ماه، عرضه کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم 0/002 بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می باشد.

ماده ۱۹ 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 گونه ای باشد که مصرف کننده را از میزان و چگونگی دریافت هزینه ها و خسارت خودروی خود مطلع نماید.

ماده ۲۰ عرضه کننده موظف است 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 ۲۱ 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 ۲۲ عرضه کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده ۲ این آیین نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحت 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 ۲۳ عرضه کننده موظف است نمایندگیهای 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 ۲۴ نمایندگی مجاز موظف است چنانچه تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، خودرو عیب دیگری دارد، قبل از تعمیر یا تعویض قطعه، با 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 ۲۵ چنانچه به تشخیص مراجع مذکور در ماده (۳) قانون به علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل انگاری و یا استفاده از قطعات غیر استاندارد توسط عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و 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 ۲۶ تعداد نمایندگیهای مجاز و واحدهای خدمات سیار، بر اساس دستورالعمل ابلاغی وزارت تعیین خواهد شد.

ماده ۲۷ عرضه کننده موظف است در شبکه نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پساز 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 عرضه کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه ای برای واسطه ها و نمایندگیهای مجاز فروش و خدمات پساز 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 ۲۹ 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 استانها و با نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار میگیرد. چنانچه رضایت مصرف کننده تأمین نشود، میتواند به هیات 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. مناط 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 می باشد.

تبصره ۲ سازمان صنعت، معدن و تجارت استانها مکلف است ظرف یک ماه از تاریخ تصویب این آیین نامه، 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 اعتراضاً با ذکر دلیل مختومه اعلام مینماید.

تبصره ۴ کلیه نهادها و سازمانهایی که مصرف کنندگان جهت طرح شکایت به آنها مراجعه می نمایند موظفند شکایت مصرف کننده را به وزارت ارسال نمایند.

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

ماده ۳۰ عرضه کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگیهای مجاز را براساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین نامه و دستورالعملهای اجرایی ذیربط آن ایجاد نماید.

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

تبصره ۲ عرضه کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگیهای 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 ۳۱ مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این آیین نامه بر عهده وزارت است.

ماده ۳۲ تصمیم نامه شماره ۴۳۶۷۸/۴۴۱۳۳ مورخ ۱۳۸۹/۰۲/۲۹ لغو می شود.