
دفترچه گارانتی هیوندای

مشخصات

نام: دفترچه گارانتی خودروهای هیوندای

تعداد صفحات: ۳۴ صفحه

سفارش دهنده: شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو - تلفن: ۰۲۱-۹۱۰۰۷۷۷۸

قابل توجه مالکین محترم خودروهای هیوندای

لطفاً این دفترچه را در داخل خودروی خود به همراه داشته باشید. در هنگام نیاز به سرویس گارانتی، این دفترچه باید به نمایندگی مجاز شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو 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) «هیوندای» به معنی شرکت هیوندای موتورز به آدرس، Yangjea – Dong, Seoul-GU, Seoul, Korea 231 می باشد.

“Mobis” یعنی شرکت هیوندای موبیس به آدرس

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

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

“خودروی هیوندای” یعنی خودروی جدید ساخت هیوندای که بر اساس مندرجات و شرایط این دفترچه و کارت گارانتی صادره از شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو قابلیت گارانتی دارد.

“نمایندگی مجاز شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو” یعنی شخص یا سازمانی که، توسط هیوندای برای فروش و یا سرویس خودروهای هیوندای 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 هیوندای یا موبیس برای تعویض قطعات یا لوازم جانبی خودروی هیوندای عرضه می شود.

“تاریخ تحویل” یعنی تاریخی که خودروی هیوندای 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، اجاره ای یا حمل و نقل تجاری)، هر کدام زودتر اتفاق افتاده باشد.

“تاریخ شروع گارانتی” یعنی تاریخی که خودروی هیوندای طبق ضوابط گارانتی شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو برای اولین بار به اولین مشتری یا خریدار اصلی تحویل داده می شود.

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

۵	خوش آمدگویی
۶	پوشش گارانتی در یک نگاه
۷	مواردی که تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرند
۸	موارد لغو و محدودیت گارانتی
۱۰	محدوده گارانتی ضد خوردگی و رنگ
۱۲	محدوده گارانتی قطعات یدکی و تجهیزات جانبی و خدمات
۱۳	لیست قطعات و عیوب ایمنی
۱۸	راهنمای مشتری
۲۰	آیین نامه اجرایی و قانون حمایت از حقوق کنندگان
۳۱	کارت گارانتی

خوش آمدگویی هیوندای

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

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

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

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

جهت کسب اطلاعات بیشتر در خصوص پراکندگی نمایندگی‌های مجاز به وب سایت اینترنتی شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو به آدرس WWW.KTL-CO.COM مراجعه و یا با شماره تماس ۰۲۱۹۱۰۷۷۷۸ 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.

محدوده تحت پوشش گارانتی	زمان (ماه) از تاریخ شروع گارانتی	کارکرد (کیلومتر)	مواردی که تحت پوشش گارانتی قرار می گیرند:
اعتبار پایه	۳۶	۶۰,۰۰۰	تعمیر یا تعویض هر یک از قطعات خودرو که توسط کارخانه هیوندای ساخته یا تحویل شده باشد، چنانچه در شرایط عادی استفاده از خودرو تحت سرویس و نگهداری صحیح مورد بهره برداری قرار گرفته باشد و دچار خرابی ناشی از نقص در کیفیت مواد اولیه یا ایراد در مراحل طراحی و ساخت شود (به غیر از مواردی که در این کارت تحت عنوان مواردی که تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرند ذکر شده است) تحت پوشش گارانتی قرار می گیرد. ضمانت قطعات تعمیری ۶ ماه و یا ۱۰,۰۰۰ کیلومتر و خدمات تعمیری ۲ ماه و یا ۳,۰۰۰ کیلومتر می باشد.
رنگ خودرو	۳۶	-	
صفحه کلاچ	۱۸	-	
باتری	۱۸	-	
لنتهای ترمز - لامپها - شمع - تسمه ها - تیغه های برف پاک کن	-	۱۰,۰۰۰	
کربن کنیستر - سنسور دوم اکسیژن - کاتالیست کانورتر	۱۸	۳۰,۰۰۰	
تایر	۳۶	۶۰,۰۰۰	
سیستم صوتی	۳۶	۶۰,۰۰۰	
معیار پذیرش گارانتی، قبل از فرارسیدن هر یک از موارد (ماه) یا کارکرد (کیلومتر) می باشد.			

توجه

- گارانتی خودروهایی که در ابتدا از نمایندگی های مجاز و نمایشگاه های فروش شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو خریداری نشده باشند، توسط هیوندای پذیرفته نمی شود.
- مدت زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تامین قطعه، ده سال بعد از تحویل خودرو به مشتری، توسط شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو 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 می کند، نمایندگی 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 می دهد.

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 نمایندگی مجاز در محل تجاری نمایندگی مربوطه محدود می‌شود.

مواردی که تحت پوشش گارانتی قرار نمی‌گیرند

- سرویس‌های عمومی شامل:

۱. بازدهی، 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 ایراد قطعات مصرفی ناشی از نقص فنی و یا کیفیت محصول باشد به مدت ۶۰ روز از تاریخ تحویل / شروع گارانتی و یا ۳۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرابرسد) تحت پوشش گارانتی قرار می‌گیرند.
- قطعات مصرفی شامل: روغن(ناظر بر روغن موتور، روغن گیربکس، روغن هیدرولیک فرمان، روغن دیفرانسیل، روغن ترمز و روغن گیربکس کمک برای خودروهای 4WD، مایعات (ناظر بر مایع ضد یخ و ضد جوش، مایع شیشه شوی و آب باتری)، فیلترها (ناظر بر 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 تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو) 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 نمایندگی‌های مجاز شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو 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 می شود.
۷. استفاده از قطعات غیراصلی شرکت هیوندای موتورز.
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 نمایندگی های مجاز شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو 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 هیوندای موتورز تولید و یا فابریک از طریق شبکه نمایندگی مجاز شرکت بر روی خودرو نصب نشده است منجر به خارج شدن قطعات، اجزاء و موارد مرتبط از گارانتی می شود.
۱۱. هر مورد جزئی که عامل آن عیب در کیفیت و عملکرد خودرو یا قطعات آن نباشد ، همانند صدا و لرزش های بسیار جزئی یا مواردی که از مشخصات ذاتی خودرو می باشد.
۱۲. باتری تنها یکبار گارانتی می گردد و برای بار دوم و بعد از آن تحت پوشش گارانتی شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو قرار نمی گیرد. قابل ذکر است باتری دشارژ شده ناشی از قصور و اهمال در نگهداری مناسب و عدم انجام سرویسهای منظم دوره ای شامل گارانتی نمی باشد.
۱۳. آسیب یا زنگ زدگی سطوح در اثر عوامل محیطی نظیر باران اسیدی، بارش مواد معلق (شیمیایی ، صمغ درختان) ، سقوط اشیاء ، نزولات آسمانی ، فضولات پرندگان، ضربات سنگ، نمک جاده، تگرگ، طوفان، رعد و برق، سیل یا دیگر بلایای طبیعی.
۱۴. عوامل محدودیت جاده ای (شن، سنگ ریزه، گرد و غبار یا سایر عوامل جاده ای) که باعث فرورفتن بدنه و صدمه به رنگ بدنه یا شکستگی شیشه شود.
۱۵. خسارات جزئی یا کلی از قبیل هزینه های سوخت ، تلفن، باربرداری ، خسارت های جانی یا مالی ، خسارتی که در نتیجه استفاده نکردن طولانی مدت از خودرو باشد.
۱۶. انجام هرگونه عملیات تعمیراتی یا سرویس های دوره ای خارج از نمایندگی های مجاز شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو منجر به خارج شدن قطعات، اجزاء و موارد مرتبط از گارانتی می شود.
۱۷. هرگونه آسیب دیدگی که در اثر حمل و نقل به وجود آمده باشد.
۱۸. آسیب و ایجاد نقص در خودرو یا قطعات آن ناشی از استفاده غلط و غیر متعارف ، اعمال بار اضافی، استفاده از خودرو در مسابقات، تصادف و سانحه ، دزدی، سیل و آتش سوزی، کمبود سوخت، مایعات و روانسازها، تعویض، دستکاری و هرگونه تعمیرات نادرست بوجود آمده باشد.
۱۹. هرگونه کدر شدن، تغییر رنگ، پوسته شدن و ترک خوردگی در چراغ های جلو، روکش صندلی، غربیلک فرمان و داشبورد، رودری های سر، دسته دنده، و یا هرگونه ایرادی که به واسطه استفاده در شرایط عادی ایجاد شده باشد مشمول گارانتی نمی شود.

(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 (پیمایش بین ۱۰۰۰ تا ۱۵۰۰ کیلومتر یا حداکثر ۳ ماه از تاریخ شروع گارانتی) و سرویسهای دوره ای طبق دفترچه راهنمای مشتری و سرویسهای سفارش شده شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو در شبکه نمایندگی های مجاز موجب خارج شدن از شرایط تضمین (گارانتی) قطعات یا مجموعه هایی که مرتبط و تحت تاثیر با سرویس های 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 تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو توصیه شده است، موجب خارج شدن از شرایط تضمین (گارانتی) قطعات یا مجموعه هایی 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 می باشد.

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

۱. از صحت آیتمهای درج شده در فرم پذیرش در نمایندگی 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 هر کدام زودتر فرا برسد و قطعات را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد ضمانت نمایند.
۳. خدمات سرویس اولیه خودروها در نمایندگی های مجاز شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو «حداکثر تا سه ماه» پس از شروع گارانتی مطابق با تاریخ درج شده بر روی کارت گارانتی حدفاصل ۱۰۰۰ تا ۱۵۰۰ 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 تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو می باشد.

دستکاری و تغییر کیلومتر شمار

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

هزینه ها و صدمات جانبی

- هر نوع بحران اقتصادی و پیامدهای خاص و صدمات ناشی از آن. پرداخت خسارت ناشی از عدم استفاده از خودروی هیوندای 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 نمایندگی بر عهده آن نمایندگی مجاز خواهد بود.

تغییرات در محصول

- هیوندای و شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو حق انجام هر گونه تغییر در ساخت خودروها و یا خودروهای مورد فروش توسط شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو و نمایندگی های 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 می دارد.

مسئولیت‌های شما

سرویس و نگهداری

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

ثبات سرویس و نگهداری

شما باید مدارک ثبت امور سرویس و نگهداری انجام شده خودروی خود را به دلیل اینکه ارائه مدارک دال بر انجام تعمیرات در دوره گارانتی الزامی است، حفظ کنید. همه رسیدها و فاکتورهای تعمیراتی را حفظ و در دسترس نگه دارید تا در صورت بروز سوال در مورد امور سرویس و نگهداری، آنها را ارائه دهید.

به منظور استفاده از موارد گارانتی، مالک خودرو باید:

- جهت انجام هرگونه تعمیرات و سرویسها کارت گارانتی و دفترچه گارانتی و سرویس را با مشخصات تکمیل شده در جهت احراز هویت خود ارائه دهد.
- از صحت کلیه آیتمهای درج شده در فرم پذیرش در نمایندگی مجاز اطمینان حاصل نماید. (بلاخص: تاریخ تحویل، تاریخ تقریبی تریکس، 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 نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش مراجعه کنید. شرکت هیوندای توصیه می‌کند برای انجام سرویس گارانتی به نمایندگی مجاز خدمات پس از فروشی که خودروی هیوندایی خود را از او خریداری کرده‌اید مراجعه کنید. چون آنها پیوسته بی 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

هیوندای عدم بروز نقص در کیفیت جنس یا کیفیت ساخت سطوح فلزی خودروی جدید شما که می‌تواند باعث ایجاد سوراخ‌های ریز در سطوح فلزی بدنه به دلیل زنگ زدگی شود را در طول مدت و شرایط مندرج در ذیل گارانتی می‌نماید. نمایندگی مجاز هیوندای 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 تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو طبق جدول 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 بارشهای خورنده شیمیایی در خودروی هیوندای، 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 هیوندای 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 آگروز باشند را شامل نمی‌شود.
- هر نوع سوراخ شدگی ناشی از نقص یا خرابی ناشی از استفاده از قطعاتی که توسط هیوندای تامین یا تایید نشده، قطعات مستعمل، یا آسیب‌های ناشی از آنها به سیستم‌های مربوطه این بند را شامل می‌شود.
- هر نوع سوراخ شدگی ناشی از زنگ که محصول عدم نگهداری یا نگهداری بد و نگهداری نامناسب نظیر عدم انجام بازرسی سالیانه جهت جلوگیری از ایجاد سوراخ‌های ناشی از خوردگی باشد.

مسئولیت‌های شما

- مرتباً صفحات فلزی بدنه خودروی هیوندایی خود را بازرسی کرده و چنانچه به جدا شدگی و پوسته شدن یا خراش در رنگ یا آستر (روکش یا لایه محافظ بدنه) برخوردید، آنها را فوراً لکه‌گیری 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 هیوندای 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 نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش مراجعه کنید.
- در صورت وجود هر گونه 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 نمایندگی مجاز در محل تجاری نمایندگی مربوطه محدود می‌شود و به طور خاص هر گونه هزینه رفت و آمد به نمایندگی 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 سالانه مربوط به این سیستم در نمایندگی های مجاز شبکه خدمات پس از فروش، جبران خسارت و تامین هزینه های مرتبط بر عهده عرضه کننده خودرو خواهد بود.

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

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 می کند.

گارانتی، قطعات اصلی تعویضی یا فروخته شده توسط نمایندگی مجاز را پوشش می دهد. نمایندگی مجاز برای بر طرف کردن مشکلات پوشش داده شده توسط این گارانتی، قطعات را بر اساس دستورالعمل فنی تعمیر و در صورت نیاز تعویض می کند. اگر قطعه توسط نمایندگی مجاز نصب شده باشد، بدون دریافت هزینه تعمیر یا تعویض و نصب، قطعه تعمیر یا تعویض و نصب می شود.

طول مدت گارانتی

• قطعات و خدمات

در شرایط گارانتی، قطعات نصب شده و خدمات ارائه شده توسط نمایندگی مجاز برای مدت / کیلومتر باقی مانده از محدوده گارانتی قبلی که تحت آن قطعه تعویض شده بود، پوشش گارانتی داده می شوند.

پس از اتمام گارانتی، قطعات فروخته و نصب شده توسط نمایندگی مجاز، از نظر بهای قطعه و دستمزد به مدت ۱۲ ماه یا ۲۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) و خدمات ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) از تاریخ فاکتور، پوشش گارانتی داده می شوند.

- ضمانت گارانتی قطعه معیوبی که در دوره گارانتی به هر دلیلی رفع نقص نشده است تا رفع عیب نهایی آن تحت پوشش گارانتی شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو 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 نمایندگی 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 دستورالعمل های قید شده در دفترچه راهنمای مالک و سرویس های توصیه شده شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو.

- 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.

طبقه‌بندی	نام قطعه	ردیف
B	دسته راهنمای شیشه شوی	۲۶
A	دیسک ترمز	۲۷
C	رگلاتور گاز	۲۸
C	ریل سوخت	۲۹
A	ریتاردر (سنگین)	۳۰
A	رینگ چرخ	۳۱
A	سیلندر ترمز	۳۲
A	سنسورهای فشار ترمز (سنگین)	۳۳
A	سیبک	۳۴
A	سیستم ترمز ABS	۳۵
A	شلنگ ها و اتصالات سوخت و ترمز	۳۶
A	شیر هیدرولیک فرمان	۳۷
C	غریبک فرمان	۳۸
C	فیوزها	۳۹
C	قطع کن برقی سوخت	۴۰
B	قفل ایمنی در موتور	۴۱
C	کلید تبدیل سوخت	۴۲
A	لاستیک چرخ	۴۳
C	چراغ کامل	۴۴
A	لنت ترمز	۴۵
C	مجموعه باک	۴۶
A	مجموعه پلوس چرخ	۴۷
A	مجموعه ترمز	۴۸
A	مجموعه ترمز دستی	۴۹
A	مخزن CNG	۵۰
A	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 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 نمایندگی مجاز پذیرش گردد.

لیست قطعات ایمنی:

طبقه‌بندی	نام قطعه	ردیف
A	ECU	۱
C	اتصال لاستیکی گلویی باک	۲
A	اتصالات پمپ روغن ترمز	۳
A	اجزاء پنوماتیک ترمز (سنگین)	۴
A	پیچ های چرخ	۵
A	سویچ پدال ترمز	۶
B	آینه ها	۷
C	باتری	۸
A	بست های لوله های سوخت و روغن	۹
C	بلبرینگ چرخ	۱۰
A	بوستر ترمز	۱۱
B	بوق ها	۱۲
B	پدال گاز	۱۳
A	پدال ترمز	۱۴
B	پدال کلاچ	۱۵
B	پمپ انژکتور (سنگین)	۱۶
C	پمپ و درجه شناور بنزین	۱۷
C	پوسته فرمان	۱۸
A	توبی سیبک فرمان	۱۹
A	توبی چرخ	۲۰
C	جاذب بخار بنزین (کنیستر)	۲۱
A	کروز کنترل	۲۲
A	چرخ کامل	۲۳
A	خفه کن موتور (سنگین)	۲۴
A	دسته سیم های سیستم ایمنی و ECU	۲۵

لیست عیوب ایمنی :

۱- سیستم فرمان و تعلیق
۱-۱- پوسیدگی یا ترک لاستیک چرخها یا غیراستاندارد بودن لاستیک
۲-۱- ترک رینگ یا غیراستاندارد بودن آن
۳-۱- تاب داشتن رینگ چرخ جلو به نحوی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
۴-۱- صدای غیر عادی و شدید از چرخها که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
۵-۱- صدای غیر عادی و شدید از سیستم تعلیق که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
۶-۱- عدم مونتاژ یا مونتاژ نادرست قطعات عملکردی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
۷-۱- عدم عملکرد سیستم تنظیم ارتفاع خودرو به نحوی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
۸-۱- در ارزیابی عملکرد و پایداری در حرکت مستقیم:
۱-۸-۱- سیستم فرمان عمل نکند یا خلاصی فرمان بیش از ۴۵ درجه باشد.
۲-۸-۱- خلاصی فرمان بین ۳۰ تا ۴۵ درجه با معیار سازنده تفاوت دارد.
۳-۸-۱- عدم برگشت پذیری فرمان به نحوی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کرده و کمک راننده برای برگشت فرمان لازم است.
۹-۱- لرزش غربالک فرمان به نحوی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
۱۰-۱- لرزش شدید اتاق در حین حرکت به نحوی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
۱۱-۱- میزان کشیدن و انحراف خودرو به یک سمت در حرکت مستقیم در مسافت ۵۰ متر بیش از ۲ متر به سمت چپ و بیش از ۳ متر به سمت راست باشد.
۱۲-۱- وجود نشستی شدید روغن از سیستم هیدرولیک فرمان در مجاورت سیستم آگروز
۱۳-۱- وجود نشستی 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، کربی فنرها و اهرم بندی فرمان و پیچ یا مهره های گاردان (بیرون نبودن حداقل یک رزو پیچ از مهره به معنی پر نکردن 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 شناسایی 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.
۵-۲	کاهش ناگهانی شتاب موتور هنگام افزایش سرعت و دور موتور
۶-۲	شیلنگها یا لوله های نصب شده دچار پیچش یا خم شدگی شده یا آویزان باشد به نحوی که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
۷-۲	تماس یا درگیری 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.
۸-۲	وجود ایراد مهم و اساسی در اتصال شیلنگها و کابلها و... به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.
۹-۲	عدم نصب، یا نصب یا مونتاژ اشتباه قطعات موتور یا سیستم انتقال قدرت، به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.
۱۰-۲	شل یا باز بودن، بیش از حد سفت بودن، اتصال نداشتن پیچ یا مهره ها و بستها، به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید یا در قطعات دوار که احتمال پرتاب آنها وجود دارد.
۱۱-۲	مایعات مختلف مرتبط موجود نبوده و در امر رانندگی ایجاد اختلال می نماید.
۱۲-۲	راننده قادر به کنترل سطح مایع مورد نظر نمی باشد.
۱۳-۲	وجود هرگونه نشستی سوخت
۱۴-۲	وجود نشستی شدید روغن (شره یا ریزش)
۱۵-۲	وجود نشستی آب از سیستم خنک کننده یا بخاری به صورت جریان پیوسته یا چکیدن
۱۶-۲	وجود آسیب یا صدمه دیدگی در قطعات، لوله ها، پیچ یا مهره ها، یا اتصالات، به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال نماید.
۱۷-۲	عمل نکردن گیربکس یا کلاچ
۱۸-۲	خودرو با گیربکس اتوماتیک در دنده عقب یا جلو روشن می شود.
۱۹-۲	دنده در حال رانندگی بیرون می زند.
۲۰-۲	تعویض دنده در گیربکس اتوماتیک غیرعادی به نحوی که در امر رانندگی ایجاد اختلال کند (تکان سخت، زمان نامناسب تعویض دنده، بکسوات و ...)
۲۱-۲	کمک گیربکس عمل نمی کند.
۲۲-۲	پلوس قفل کن عمل نمی کند.
۲۳-۲	عملکرد دسته دنده در گیربکس اتوماتیک در حالت های مختلف با نشان دهنده روی کنسول منطبق نیست.
۲۴-۲	صدای غیر عادی شدید از گیربکس، کمک گیربکس یا دیفرانسیل یا پلوس
۲۵-۲	روغن ریزی از گیربکس، کمک گیربکس یا دیفرانسیل به صورت شدید (چکه زیاد یا شره)
۲۶-۲	نشستی شدید روغن از سیستم کلاچ به صورت چکه زیاد
۲۷-۲	گاز نخوردن خودرو به طوری که جنبه ایراد ایمنی پیدا کند.
۲۸-۲	گیرداشتن شدید پدال گاز که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
۲۹-۲	صدای غیرعادی شدید از سیستم کلاچ که در امر رانندگی اختلال ایجاد کند.
۳۰-۲	وجود قطعات باقیمانده در محفظه موتور که ممکن است ایمنی را به خطر انداخته موجب توقف خودرو گردد.
۳۱-۲	خروج یا پاشش بنزین به بیرون در هنگام باز کردن 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 یا 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 طوری که 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.

۳-۷- 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.

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

۳-۹- عدم عملکرد سیستم ترمز ضد قفل

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

۳-۱۱- 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 باطری، 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 یا برف پاک کن جلو، سیستم جرقه زنی، سیستم ECU عمل نمی کند.
- ۶-۴ شیشه بالا برقی سانروف باز شده بسته نمی شود.
- ۷-۴ سنسور برگردان شیشه بالا 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 فنکدک از غلاف پس از گرم شدن و یا داغ شدن فنکدک گیر کردن 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.
- ۲-۵ تغییر شکل، موج داشتن، حباب داشتن، شیشه جلو که در دید واضح راننده تاثیر بگذارد.
- ۳-۵ عدم چسبندگی حداقل یک ضلع کامل از چسب شیشه های عقب یا جلو
- ۴-۵ ترک یا شکستگی شیشه جلو یا عقب
- ۵-۵ آزاد نشدن کمر بند ایمنی از داخل غلاف و یا قفل نشدن آن حین عملکرد
- ۶-۵ عمل نکردن هر یک از قفل درهای جانبی
- ۷-۵ عمل نکردن قفل در موتور
- ۸-۵ شل بودن اتصالات پیچ یا مهره های صندلی
- ۹-۵ عمل نکردن یا رها شدن ناگهانی هر یک از تنظیمات صندلی راننده(مانند خوابیدن پشتی صندلی یا عدم کنترل موقعیت ثابت نشیمنگاه صندلی)
- ۱۰-۵ رها شدن ناگهانی نشیمنگاه صندلی جلو راست

۶- اتصالات خارجی

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

۷- عمومی

- ۱-۷ صدای غیرعادی شدید در جاده که باعث نگرانی راننده شده و موجب توقف خودرو گردد.
- ۲-۷ 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 نمایندگی های 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 نمایندگی های مجاز، ایشان موظف به ارائه صورت حساب 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 هیوندایی خریداری شده از نمایندگی های مجاز شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو و پلاک شده در ایران را شامل می شود. در طول دوره گارانتی، این گارانتی می تواند به مالکین بعدی منتقل شود. (در صورت انجام منظم سرویسهای دوره ای در نمایندگی های مجاز و رعایت تمامی الزامات درج شده در دفترچه گارانتی). در صورت تغییر مالکیت جهت تغییر مشخصات مالک لطفاً به یکی از نمایندگی های 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 نمایندگی های 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

هیوندای حق انجام هر گونه تغییرات در ساخت خودروها و یا خودروهای مورد فروش توسط نمایندگی 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 نگاه می دارد.

در هنگام نیاز به تماس با هیوندای

هدف ما رضایت شماست، ما آماده خدمت به شما هستیم، همه نمایندگی 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 نمایندگی های مجاز هیوندای، توصیه می شود مراحل زیر را طی نمایید.

مرحله ۱: تماس با نمایندگی های مجاز

موضوع را با نمایندگی مجاز در میان بگذارید.

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

مرحله ۲: تماس با شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو

اگر نمایندگی مجاز قادر به ارائه راه حلی نبود، با شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو 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 نمایندگی مجاز خودرو
۶. سوالات مورد نظر

آدرس شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو: تهران - کیلومتر ۱۶ جاده مخصوص - بلوار نخل (خیابان ۵۶) پلاک ۱۵ ساختمان اداری نگین کرمان خودرو

کد پستی: ۱۳۸۸۱۶۳۶۱۱

تلفن: ۰۲۱ - ۹۱۰۰۷۷۷۸

تلفن امداد ۴۲۷۲۴ - ۰۲۱

داخلی ۲۷۴۲: CRM واحد ارتباط با مشتریان

پیامک: ۰۲۱ - ۳۰۰۷۵۹۶۰

نمابر: ۰۲۱ - ۴۴۹۸۶۳۲۶

پست الکترونیکی واحد شرکت: info@ktl-co.com

پست الکترونیک CRM واحد ارتباط با مشتریان: CRM@ktl-co.com

وب سایت شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو: www.ktl-co.com

اطلاعات مربوط به شبکه نمایندگی های مجاز شرکت از قبیل آدرس و شماره تماس قابل دسترسی در وب سایت شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو می باشد.

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

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

ماده ۱

اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کاربردده 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. عرضه کننده: 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 عرضه کننده نسبت به فروش خودروی نو اقدام می‌کند.
۴. 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.
۵. مصرف کننده: 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 عرضه کننده قید گردیده است.

ماده ۲

عرضه کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت خودرو و مطابقت آن با ضمانت ارائه شده به مصرف کننده می‌باشد.

تبصره ۱- دوره تضمین نمی‌تواند کمتر از یک سال از زمان تحویل خودرو به مصرف کننده 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 مصرف کننده می‌باشد.

ماده ۳

عرضه کننده در طول مدت ضمانت مکلف به رفع هر نوع نقص یا عیب (ناشی از طراحی، مونتاژ، تولید، یا حمل) است که در خودرو وجود داشته یا در نتیجه استفاده معمول از خودرو، بروز نموده و با مفاد ضمانتنامه و مشخصات اعلامی به مصرف کننده مغایر بوده یا مانع استفاده مطلوب از خودرو یا نافی ایمنی آن باشد یا موجب کاهش ارزش معاملاتی خودرو شود. هزینه رفع نقص یا عیب خودرو در طول مدت ضمانت و جبران کلیه خسارات وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث، اعم از خسارات مالی و جانی و هزینه‌های درمان ناشی از نقص یا عیب (که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد) هزینه‌های حمل خودرو به تعمیرگاه، تأمین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهل و هشت ساعت باشد)، برعهده عرضه کننده می‌باشد.

تبصره ۱- تعهدات عرضه کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفاء می‌شود. عرضه کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا نمایندگیهای مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تأمین آموزشهای لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمی‌تواند مصرف کننده 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 عرضه کننده 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، عرضه کننده مکلف است حسب درخواست مصرف کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق، بهای آن را به مصرف کننده مسترد دارد.

تبصره ۱- در صورت بروز اختلاف بین طرفین، حل و فصل آن از طریق هیأت حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) این قانون می باشد.

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 می باشد.

ماده ۵

عرضه کننده، واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظفند هر بار که خودروی موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره‌ای قرار می گیرد، 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 تأیید نشده توسط عرضه کننده و نمایندگی‌های مجاز تعمیر ممنوع می باشد.

ماده ۶

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

ماده ۷

هر نوع توافق مستقیم یا غیرمستقیم بین عرضه کننده، واسطه فروش یا مصرف کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه کننده بر طبق این قانون و یا ضمانتنامه صادره بر عهده دارد ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف کننده باطل و بلااثر می باشد. 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 هیچ گونه حقی برای مصرف کننده و اشخاص ثالث در برابر عرضه کننده ایجاد نمی کند.

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

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

ماده ۱۱

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

آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو

ماده ۱ ضوابط مندرج در این آیین‌نامه شامل تمام عرضه‌کنندگان، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش و 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 ۲ در این آیین‌نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار میروند:

الف قانون: قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو مصوب ۱۳۸۶

ب وزارت: وزارت صنعت، معدن و تجارت.

پ عرضه‌کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، مبادرت به فروش خودروهای نو ساخت داخل کشور یا وارداتی خود می‌نماید.

ت خدمات پس از فروش: کلیه خدمات پس از فروش یک محصول از قبیل ضمانت و تعهد شامل پشتیبانی خدمات، تعمیرات و تأمین قطعات استاندارد که موجب تضمین کارکرد مطلوب محصول می‌باشد.

ث واسطه خدمات فروش و پس از فروش: اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده، صرفاً یا توأمأً 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 شیوه‌ارایه خدمات پس از فروش خودرو: براساس (استاندارد ملی شماره ۱۹۱۱۷) درخصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخصها و نحوه ارزیابی عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و 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 ۱۲ و ۱۳ 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 ۱۵ این آیین‌نامه و در از سوی برابر با نرخ مصوب موضوع بند ط ماده ۲ این آیین‌نامه قبلاً دریافت اجرت عرضه‌کننده برای مصرف‌کننده انجام می‌شود.

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 سبک 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: عیبی که احتمال ایجاد صدمه به جسم، جان و مال اشخاص گردد.

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

ق قطعه و ماده مصرفی: قطعات و موادی مانند روغن (نظیر روغن موتور و گیربکس)، مایعات (نظیر مایع ضدیخ و مایع شیشه شوی) فیلترها (نظیر فیلتر بنزین، هوا و روغن) و سایر قطعات و موادی که فهرست کامل آن توسط وزارت تهیه و ابلاغ خواهد شد.

ک استانداردها و مقررات ابلاغی: کلیه معیارها و مشخصات ناظر بر تولید، ایمنی، کیفیت، آلایندهی 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 قیمت نهایی محصولات خود به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روشهای مختلف فروش و فرآیند خرید را به صورت شفاف و روشن تهیه و در پایگاه 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 روز شمار 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 و وجه 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 وجه 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 و وجه پرداختی مصرف کننده بیش از بیست روز شود، سود انصراف متعلقه از تاریخ تأخیر تا تاریخ بازپرداخت و وجه 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 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، 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، هر کدام زودتر فرا برسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار ۲۰۰۰۰۰ کیلومتر، هر کدام 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 یک از 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 از جمله تجهیزات کاهنده آلایندگی هوا شامل کرین 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 نظر گرفتن 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 میباشد. 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 آلایندگی 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 ۰۰۱۵/۰ 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 ۰۰۲/۰ 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 ۰۰۱/۰ 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 ۰۰۱/۰ 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 ۰۰۲/۰ 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 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 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. 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 میگردد. 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 کتبا 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 اعتراض را 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.

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

انتظار خدمات انتظار قطعه

جهت پر کردن فرم تکمیل تعمیرات به نکات زیر توجه فرمائید:

- ▶ چنانچه رفع کامل ایرادات خودرو در مدت زمان باقی مانده از دوره گارانتی برای نمایندگی مجاز امکانپذیر نباشد، نمایندگی مجاز میبایست مراتب را به واحد گارانتی شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو اعلام نماید. در صورت تأیید مورد توسط واحد گارانتی، نمایندگی مجاز میبایست کلیه بخشهای فرم را تکمیل نموده و با ذکر دقیق تاریخ مراجعه به مشتری تحویل نماید.
- ▶ در صورت عدم مراجعه به موقع مشتری در تاریخ مراجعه، کلیه مسئولیتها و هزینه ناشی از تاخیر و یا خسارات احتمالی بر عهده مشتری می باشد.
- ▶ این برگه فقط با دارا بودن مجوز واحد گارانتی شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو از سوی نمایندگی مجاز قابل صدور می باشد.
- ▶ کلیه اقدامات جهت رفع عیوب ذکر شده فقط با ارائه اصل برگ تکمیل تعمیرات به نمایندگی مجاز قابل پیگیری می باشد.
- ▶ مشتری گرامی خواهشمند است تا رفع کامل عیوب فوق اصل برگه را نزد خود نگه دارید.

شماره پذیرش (ثبت شده در سیستم سون)	کیلومتر پذیرش	شماره شناسی (هفده رقم)
نام مالک / آورنده خودرو	شماره تلفن همراه مالک / آورنده خودرو	شماره تلفن ثابت مالک / آورنده خودرو

شرح عیب:

نام قطعه	شماره فنی قطعه	تعداد	تاریخ تأمین

نام مسئول پیگیری	شماره تلفن جهت پیگیری اقدامات	تاریخ مراجعه

کارشناس فنی	نام مالک / آورنده خودرو
نام، امضا و تاریخ	نام، امضا، تاریخ و مهر عاملیت

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

کارت گارانتی

مشرتی گرامی ضمن تشکر از حسن انتخاب شما، شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو (KTL) به عنوان نماینده رسمی شرکت هیوندای در ایران، با ارائه این کارت، خودروی شما را از خدمات پس از فروش (خدمات گارانتی) بهره مند ساخته و نظر به اینکه این خدمات صرفاً نزد نمایندگی ها مجاز شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو (KTL) و تنها در قبال ارائه اصل این کارت میسر خواهد بود، ضروری است ضمن مطالعه مفاد این کارت، در حفظ و نگهداری آن کوشا باشید.

مدت اعتبار:

خودروی شما به غیر از موارد مندرج در پشت کارت گارانتی با در نظر گرفتن بهره برداری در شرایط عادی، مشمول ارائه خدمات گارانتی می گردد.

محدوده تحت پوشش گارانتی	زمان (ماه) از تاریخ شروع گارانتی	کارکرد (کیلومتر)	مواردی که تحت پوشش گارانتی قرار می گیرند:
اعتبار پایه	۳۴	۴۰,۰۰۰	تعمیر یا تعویض هر یک از قطعات خودرو که توسط کارخانه هیوندای ساخته یا تحویل شده باشد، چنانچه در شرایط عادی استفاده از خودرو تحت سرویس و نگهداری صحیح مورد بهره برداری قرار گرفته باشد و دچار خرابی ناشی از نقص در کیفیت مواد اولیه یا ایراد در مراحل طراحی و ساخت شود (به غیر از مواردی که در این کارت تحت عنوان مواردی که تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرند ذکر شده است) تحت پوشش گارانتی قرار می گیرد. ضمانت قطعات تعمیری ۶ ماه و یا ۱۰,۰۰۰ کیلومتر و خدمات تعمیری ۲ ماه و یا ۳,۰۰۰ کیلومتر می باشد.
رنگ خودرو	۳۴	-	
صفحه کلاچ	۱۲	۲۰,۰۰۰	
باتری	۱۲	۲۰,۰۰۰	
لنتهای ترمز - لامپها - شمع - تسمه ها - تیغه های برف پاک کن	-	۱۰,۰۰۰	
کربن کنیستر - سنسور دوم اکسیژن - کاتالیست کانورتر	۱۸	۳۰,۰۰۰	
تایر	۳۴	۴۰,۰۰۰	
سیستم صوتی	۳۴	۴۰,۰۰۰	
معیار پذیرش گارانتی، قبل از فرارسیدن هر یک از موارد (زمان ماه) یا کارکرد (کیلومتر) می باشد.			

*منظور از قطعات اصلی قطعاتی می باشد که با هزینه مشتری و در شبکه نمایندگی های مجاز تعویض شده باشند.

به منظور استفاده از مزایای گارانتی، دارنده خودرو می بایست موارد ذیل را دقیقاً رعایت و اجرا نماید:

۱. حفظ و نگهداری اصل کارت گارانتی، مدارک سرویس و تعمیرات خودرو و تحویل آن به مالک بعدی در هنگام واگذاری.
۲. انجام دقیق و به موقع تمامی تعمیرات و سرویس های دوره ای خودرو طی کیلومتر و زمان تعیین شده فقط نزد نمایندگی های مجاز شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو (KTL)

قضاوت در مورد گارانتی:

حق و اختیار بررسی، کارشناسی، و اتخاذ تصمیم در خصوص تایید و یا رد موارد مطروح در باب گارانتی و تطبیق این موارد با ضوابط و مقررات گارانتی شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو (KTL) صرفاً متعلق به شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو (KTL) نماینده رسمی خدمات پس از فروش هیوندای در ایران می باشد؛ بدیهی است تشخیص و اعلام شرکت در اینخصوص قطعی و ملاک عمل طرفین خواهد بود.

مشخصات شناسایی خودرو:

مدل:

شماره شاسی:

شماره موتور:

تاریخ شروع گارانتی:

کارت گارانتی بدون مهر شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو (KTL) (سهامی خاص) فاقد اعتبار می باشد.

مواردی که سبب لغو گارانتی خودرو می شود:

۱. هر خودرویی که کیلومتر شمار آن دستکاری شده باشد و یا نصب قطعاتی بر روی خودرو که منجر به تغییر کیلومتر شمار گردد.
۲. عدم انجام بموقع هر یک از سرویس های الزامی زیر نزد یکی از نمایندگی های مجاز شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو (KTL)
الف- تعویض روغن موتور و فیلتر آن هر ۵,۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه. (هر کدام زودتر فرا برسد)
ب- انجام سرویس های ادواری مطابق پکیج های تعریف شده
ج- انجام سرویس اولیه در موعد مقرر

مواردی که تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرند:

۱. سرویس های عمومی شامل :
بازدیدها، نظافت و پولیش خودرو، تنظیمات، روغن کاری، تعویض یا تنظیم روغن موتور، روغن گیربکس، روغن هیدرولیک فرمان، روغن ترمز، روغن دیفرانسیل، روغن کوپلینگ دیفرانسیل و فیلتر روغن موتور، فیلتر سوخت، فیلتر هوا، فیلتر روغن گیربکس، فیلتر تهویه مطبوع، آچار کشی، تنظیم موتور، تنظیم سیستم سوخت رسانی، بالانس چرخها، تنظیم زوایای چرخ، سوخت گیری، افزودن یا تعویض ضدیخ، مایع شیشه شوی، گاز کولر، بازدید لاستیک ها، مگر در مواقعی که این موارد به واسطه سایر تعمیرات، تحت پوشش گارانتی انجام گردد.
۲. هرگونه فرسودگی یا خرابی که در شرایط طبیعی رخ دهد شامل تغییر رنگ، تغییر شکل، خوردگی، ترک خوردن، یا پاره شدن یا زنگ زدگی قطعات آبکاری شده، پوسیدگی قطعات لاستیکی لوازم داخلی و تودورزی تحت شرایط عادی و یا در اثر نور.
۳. تعویض قطعات مصرفی شامل تسمه تایم، تسمه پمپ فرمان هیدرولیک، تسمه کمپرسور، تسمه دینام، لامپ ها، لامپ پژکتور، شمع ها، لامپ هالوژن، لامپ زنون، لنت ترمز جلو و عقب، کفشک ترمز عقب، تیغه های برف پاک کن، دیسک و صفحه کلاچ در گیربکس های دستی، فیلترها، فیوزها و سیالات در شرایط طبیعی مگر در مواقعی که تعویض این قطعات به واسطه سایر تعمیرات، تحت پوشش گارانتی انجام گردد.
۴. استفاده نادرست به طور عمدی یا غیرعمدی، سرقت یا آتش سوزی، آسیب یا زنگ زدگی های ناشی از عواملی مانند تصادفات، بی توجهی در استفاده یا کاربری، تعمیرات یا تنظیمات نادرستی که توسط افراد غیر متخصص و در تعمیرگاه هایی غیر از شبکه نمایندگی های مجاز شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو (KTL) صورت پذیرفته باشد.
۵. هرگونه تغییر، تعویض و یا تعمیرات نا صحیح، دستکاری و نصب نامناسب قطعات.
۶. استفاده از قطعاتی غیر از قطعات اصلی شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو (KTL)
۷. 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 نمایندگی های مجاز شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو (KTL) صورت گرفته است.
۸. استفاده از قطعات برای کاری که برای آن منظور طراحی نشده باشند.
۹. نصب هرگونه وسیله، قطعه یا متعلقات اضافی که توسط شرکت هیوندای تامین نشده باشد.
۱۰. هر مورد جزئی که عامل آن عیب در کیفیت و عملکرد خودرو یا قطعات آن نباشد، همانند صدا و لرزش های بسیار جزئی یا مواردی که از مشخصات ذاتی خودرو می باشد.

۱۱. حوادث غیر مترقبه، سقوط اشیاء، نزولات آسمانی، باران های اسیدی و صنعتی، نمک، طوفان، تگرگ و دیگر سوانح آسیب یا زنگ زدگی سطوح در اثر عوامل محیطی نظیر باران اسیدی، بارش مواد معلق (شیمیایی، صمغ درختان)، فضولات پرندگان، ضربات سنگ، نمک جاده، تگرگ، طوفان، رعد و برق، سیل یا دیگر بلایای طبیعی.
۱۲. عوامل محدودیت جاده ای (شن، سنگ ریزه، گرد و غبار یا سایر عوامل جاده ای) که باعث فرورفتن بدنه و صدمه به رنگ بدنه یا نقص شیشه شود.
۱۳. خسارات غیر مستقیم، اتفاقی، جزئی یا کلی از قبیل هزینه های سوخت، تلفن یا باربرداری، خسارت های جانی، مالی یا تجاری خسارتی که در نتیجه استفاده نکردن طولانی مدت از خودرو باشد.
۱۴. انجام هرگونه عملیات تعمیراتی، تعویض روغن موتور، تعویض روغن گیربکس یا سرویس های دوره ای خارج از نمایندگی های مجاز شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو (KTL)
۱۵. هرگونه آسیب دیدگی که در اثر حمل و نقل به وجود آمده باشد.
۱۶. آسیب و ایجاد نقص در خودرو یا قطعات آن ناشی از استفاده غلط، استفاده بیش از حد، اعمال بار اضافی، تصادف، دزدی، سیل و آتش سوزی، استفاده نامناسب یا کمبود سوخت، مایعات و روانسازها، تعویض، دستکاری و هرگونه تعمیرات نادرست بوجود آمده باشد.
۱۷. خراشیدگی، فرورفتگی رنگ یا آسیب های مشابه روی بدنه
۱۸. هر اشکالی که در اثر استفاده غیر متعارف، نگهداری ناصحیح، بی دقتی و یا سانحه باشد.
۱۹. کلیه ایرادات مشاهده و قید شده در کارت کارشناسی خودرو قبل از خرید کارت گارانتی مشمول گارانتی نمی شود.
۲۰. هرگونه کدر شدن، تغییر رنگ، پوسته شدن و ترک خوردگی در چراغ های جلو، روکش صندلی، غربیلک فرمان و داشبورد، رودری ها، سر دسته دنده، و یا هرگونه ایرادی که به واسطه استفاده در شرایط عادی و یا استفاده از مواد پاک کننده شیمیایی ایجاد شده باشد مشمول گارانتی نمی شود.
۲۱. هرگونه خرابی یا عیبی که در نتیجه سهل انگاری در انجام سرویس های ادواری و نگهداری صحیح (مطابق با دفترچه های راهنما و توصیه شرکت سازنده و شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو (KTL)) بوجود آمده باشد.

تلفن شرکت: ۰۲۱-۹۱۰۷۷۷۸-۲۱ آدرس وب سایت شرکت: www.ktl-co.com تلفن امداد و تلفن رسیدگی به شکایات: ۰۲۱-۴۲۷۲۴ جهت آگاهی از الزامات قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو و آئین نامه اجرایی آن می توانید به وب سایت این شرکت مراجعه فرمایید