



# دفترچه گارانتی خودرو نیسان سیلفی هیبرید

فروش: شرکت آمیتیس گستر نگاه پیشگام  
خدمات پس از فروش: شرکت آئی سرویس اصیل پارت



## فهرست مطالب

۴	پیشگفتار .....
۵	بخش ۱ : کلیات .....
۵	۱-۱ : تعریف گارانتی .....
۵	۲-۱ : مدت زمان و موارد تحت پوشش گارانتی .....
۷	۳-۱ : موارد خارج از پوشش گارانتی .....
۱۴	۴-۱ : شرایط ابطال گارانتی خودرو .....
۱۵	۵-۱ : شرایط ابطال گارانتی قطعات خودرو .....
۱۵	۶-۱ : توصیه‌های مهم .....
۱۹	۷-۱ : حقوق مشتری .....
۲۰	بخش ۲ : سرویس و نگهداری خودرو .....
۲۰	۱-۲ : الزامات اولین سرویس دوره‌ای .....
۲۱	۲-۲ : سرویس‌های ادواری .....
۲۳	بخش ۳ : قانون حمایت از مصرف‌کننده .....
۳۶	بخش ۴ : اطلاعات تماس شرکت آمیتیس گستر .....
۳۶	۱-۴ : آدرس و شماره تماس عاملیت‌های مجاز .....
۳۶	۲-۴ : آدرس و شماره تماس شرکت آمیتیس گستر .....
۳۶	بخش ۵ : اطلاعات تماس شرکت آئی سرویس اصیل پارت .....

## پیشگفتار:

از اینکه خودرو نیشان را انتخاب نموده اید و به جمع خانواده نیشان پیوسته‌اید سپاسگزاریم. شرکت آمیتیس گستر نگاه پیشگام، شبکه فروش و خدمات پس از فروش خودروهای نیشان در ایران، که در این دفترچه گارانتی آمیتیس گستر نامیده شده است افتخار دارد خدمتگذار شما مشتریان گرامی باشد و شرکت آئی سرویس اصیل پارت به عنوان متولی ارائه خدمات گارانتی و پس از فروش به محصولات نیشان که توسط شرکت آمیتیس گستر عرضه شده است می‌باشد.

انجام همه سرویس‌ها و امور تعمیر و نگهداری این خودرو فقط در عاملیت‌های مجاز شرکت آمیتیس گستر توصیه می‌شود. عاملیت‌های مجاز شرکت آمیتیس گستر برای ارائه خدمات با کیفیت بالا و انجام امور تعمیر و نگهداری و هر گونه کمک‌های احتمالی مورد نیاز، آمادگی کامل دارند.

توجه: در صورت فروش خودرو، مالکین بعدی این خودرو نیز به اطلاعات مندرج در دفترچه گارانتی احتیاج دارند. لطفاً، کارت و دفترچه گارانتی را همراه با خودرو به مالک بعدی تحویل دهید. لطفاً با صرف وقت و مطالعه دقیق اطلاعات مندرج در دفترچه، با قوانین و محدوده گارانتی و همچنین سرویس‌های ادواری خودرو، آشنا شوید.

جهت آشنایی هر چه بیشتر با خودروی نیشان سیلفی و سرویس و نگهداری خودرو به سایت شرکت آمیتیس گستر آدرس: [www.nissan-amitis.ir](http://www.nissan-amitis.ir) مراجعه فرمایید.



## بخش ۱: کلیات

### ۱-۱: تعریف گارانتی

واژه گارانتی به مجموعه تعهداتی گفته می شود که سازنده در قبال وقوع هرگونه ایراد ناشی از عدم کیفیت مواد و یا فرآیند نامناسب ساخت محصول خود تحت شرایط و زمانی خاص جهت رفع آن چه از طریق تعمیر و چه از طریق تعویض قطعات بر عهده می گیرد. در این حالت هزینه های تحمیل شده بر عهده عرضه کننده محصول است.

خودروی شما مطابق با زمان، کیلومتر کارکرد خودرو و الزامات مندرج در این دفترچه، به شرط انجام به موقع سرویس های ادواری، توسط شرکت آمیتیس گستر تحت پوشش گارانتی قرار می گیرد.

### ۲-۱: مدت زمان و موارد تحت پوشش گارانتی

گارانتی خودرو از تاریخ تحویل خودرو به مشتری شروع می شود و مبنای به پایان رسیدن دوره گارانتی خودرو، اتمام مدت زمان گارانتی یا کیلومتر کارکرد خودرو (هر یک زودتر فرا برسد) منظور خواهد شد.

مدت زمان گارانتی خودروهای تحویل شده توسط شرکت آمیتیس گستر، بنا به مدل خودرو و شرایط فروش متفاوت می باشد که در این حالت مدت زمان گارانتی درج شده بر روی کارت گارانتی یا دفترچه گارانتی ملاک عمل است.

تعمیر یا تعویض قطعات اصلی خودرو که توسط شرکت نیسان تولید شده باشند چنانچه در شرایط عادی و مطابق توضیحات کتابچه راهنمای مشتری مورد استفاده قرار گیرند، طبق بازه اعلام شده در جدول ذیل تحت پوشش گارانتی قرار خواهند گرفت.

موارد و شرایط ذکر شده در این دفترچه که خارج از محدوده گارانتی می باشند، تحت پوشش گارانتی قرار نخواهند گرفت.

### لیست قطعات دارای گارانتی محدود

شرح گارانتی	بازه گارانتی	کارکرد خودرو ( کیلومتر )
گارانتی خودرو	۳ سال	۶۰,۰۰۰
گارانتی قطعات هیبریدی	۳ سال	۶۰,۰۰۰
کربن کنیستر، کاتالیز کانونرتور، حسگر دوم اکسیژن	۱۸ ماه	۳۰,۰۰۰
دوام رنگ بدنه و رنگ آستر	۳ سال	بدون محدودیت کیلومتر
تایر	۳ سال	۶۰,۰۰۰
لنت ترمز، شمع موتور، لامپ‌ها، تسمه ها و تیغ برف پاک کن	-	۱۰,۰۰۰
باتری خودرو - ۱۲۷	۱۸ ماه	-
باتری اصلی خودرو ( هیبریدی)	۵ سال	۱۵۰,۰۰۰
سیستم صوتی و تصویری	۳ سال	۶۰,۰۰۰

(۱): گاز کولر: شارژ گاز کولر به شرط عدم تصادفات و یا تغییراتی که منجر به تعمیر و تعویض قطعات سیستم کولر خودرو گردد در دوران ضمانت تحت پوشش گارانتی قرار خواهد شد .

(۲): گارانتی دوام رنگ و رنگ آستر خودرو در شرایط مختلف، متفاوت می باشد که آگاهی از سایر شرایط گارانتی به قسمت (نکات قابل توجه در خصوص موارد خارج از محدوده گارانتی) مراجعه نمایید.

- (۳): استهلاک نرمال تایر شامل گارانتی نمی باشد.
- (۴) دستگاه پخش (سیستم صوتی): دستگاه پخش (سیستم صوتی) به مدت ۳۶ ماه یا ۶۰ هزار کیلومتر تحت پوشش گارانتی قرار خواهد داشت. مسئولیت ارائه خدمات در بازه تعهد بر عهده شرکت می باشد.
- (۵): گارانتی باطری اصلی خودرو (الکتریکی) در صورت انجام سرویس های ادواری در شبکه عاملیت های آمیتیس گستر و با تایید واحد فنی و مهندسی مورد تایید می باشد.
- دوره تعهد یا دوره تامین قطعات و ارائه خدمات استاندارد برای خودرو برابر ده سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف کننده می باشد.
  - عملکرد صحیح سیستم و قطعات ایربگ (کیسه هوا) مشمول دوران تعهد نیز می باشد.
  - باطری در صورت عدم توقف بیش از حد خودرو و عدم تخلیه باطری به علت عوامل بیرونی و سولفاته شدن، در شرایط خاص طبق نظر کارشناس آمیتیس گستر مشمول گارانتی می گردد.
- (۶): میزان مصرف سوخت شهری معادل ۳,۴۲ و در جاده معادل ۴,۷۸ و ترکیبی معادل ۴,۶۸ لیتر در هر صد کیلومتر می باشد.
- {تایید نهایی گارانتی: تصمیم گیری نهایی در خصوص تأیید و یا عدم تأیید گارانتی خودرو صرفاً در اختیار شرکت آمیتیس گستر می باشد و نظر نهایی شرکت، ملاک عمل خواهد بود}.

### ۳-۱: موارد خارج از پوشش گارانتی

موارد خارج از پوشش گارانتی عمدتاً ناشی از استفاده یا نگهداری نامناسب خودرو توسط مالک یا راننده می باشند. لذا مراقبت و نگهداری مناسب از خودرو نه تنها از خارج شدن خودرو از گارانتی جلوگیری می کند بلکه موجب طول عمر بیشتر خودرو شما نیز خواهد شد.

۳-۱-۱: سرویس های عمومی شامل بازدیدها، تعویض یا سر ریز کلیه روانکارها و سیالات، فیلتر روغن موتور، فیلتر سوخت، فیلتر هوا، فیلتر تهویه مطبوع، آچار کشی، بالانس چرخ ها، تنظیم زوایای چرخ ها، میزان فرمان، کنترل سیستم سوخت رسانی با دستگاه عیب یاب، افزودن یا تعویض مایع شیشه شوی، کنترل باطری، شارژ گاز کولر، بازدید و جابجایی تایرها می باشد.

۱-۳-۲: هرگونه فرسودگی یا خرابی که در شرایط طبیعی رخ دهد شامل تغییر رنگ، تغییر شکل، خوردگی، ترک خوردن، پاره شدن، زنگ زدگی قطعات آبکاری شده، پوسیدگی قطعات لاستیکی مانند بوش ها و گردگیرها، کلیه لوازم داخلی خودرو و تودوزی ها تحت شرایط عادی و یا در اثر تابش نور شامل گارانتی نمی باشد.

۱-۳-۳: هزینه خدمات شرح داده شده به عنوان «سرویس و نگهداری» در این دفترچه و کتابچه راهنمای خودرو نظیر: بازدیدها، تمیز کاری، پولیش، روغن کاری تعویض روغن و مایعات، تعویض کلیه قطعات مصرفی نصب شده در عاملیت مجاز آمیتیس گستر، سرریز نمودن مایع خنک کننده موتور و سایر روغن و مایعات بر عهده مالک می باشد.

۱-۳-۴: عرضه کننده موظف است طبق ماده ۲۳ آیین نامه قانون حمایت از مشتریان، عاملیت های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورت حساب 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.

۱-۳-۵: تعویض قطعات مصرفی به قطعاتی اطلاق می شوند که عمر آنها نسبت به سایر قطعات خودرو محدودتر بوده و به صورت عادی پس از گذشت مدتی محدود یا مقدار کارکرد خاصی مستهلک شده و می بایست تعویض شوند. استهلاک این قطعات رابطه مستقیمی با نحوه استفاده از خودرو توسط مالک (کاربر یا راننده خودرو) دارد. این قطعات نظیر انواع سیالات و مایعات مصرفی و قطعات مصرفی شامل تسمه تایم، تسمه کمپرسور، تسمه دینام، کلیه لامپ های داخلی و خارجی، لامپ پرژکتور، لامپ هالوژن، لامپ زنون، شمع ها، ننت ترمز جلو و عقب، کفشک ترمز عقب، تیغه های برف پاک کن، نوارهای آب بندی لاستیکی، دیسک ترمز، فیلترها فیوزها، رله ها، دیگر قطعات مصرفی و سایشی، کلیه سیالات و مایعات در شرایط طبیعی می باشند.

۱-۳-۶: قطعات سیستم هیبرید: در صورت خواب خودرو (عدم استفاده از خودرو) بیش از دو ماه یا مسدود شدن مسیر هوای ورودی فن خنک کننده باتری ولتاژ بالا داخل کابین، قطعات سیستم هیبرید شامل پکیج باتری ولتاژ بالا هیبرید، کابل ولتاژ بالا باتری هیبرید،

مجموعه خنک کن باطری هیبرید، استارت دینام هیبرید، واحد کنترل مدار هیبرید و موتور الکتریکی شامل پوسته، کلاج و قطعات داخلی شامل گارانتی نمی باشند.

۷-۳-۱: قطعات تزئینی: قطعاتی مانند غربیلک فرمان، روکش دسته دنده آفتابگیر صندلی آینه ها، رودری ها و روکش ها، کاورها دکمه تجهیزاتی برقی شامل قطعات تزئینی هستند که به هنگام تحویل خودرو اداره تحویل کارکرد مناسب و همچنین بی نقص بودن ظاهری آنها را به مشتری اعلام می نماید. لذا پس از تحویل خودرو و تایید سلامت این قطعات توسط خریدار و تکمیل فرم مربوطه قطعات فوق مشمول گارانتی نخواهد بود.

۸-۳-۱: قطعات کromی: وجود ذرات شن یا هر گونه شی خارجی و وجود خراش و فرو رفتگی در قطعات کromی تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرد.

۹-۳-۱: هر گونه خرابی یا عیبی که در نتیجه کوتاهی در انجام سرویس های ادواری و نگهداری صحیح خودرو مطابق با دفترچه راهنما و توصیه شرکت سازنده و شرکت آمیتیس گستر بوجود آمده باشد.

۱۰-۳-۱: انجام سرویس های ادواری یا هرگونه تعمیرات، تنظیمات، تغییرات، دستکاری و مخدوش نمودن کیلومتر شمار، نصب نامناسب قطعات، خارج از عملیات های مجاز شرکت آمیتیس گستر

۱۱-۳-۱: ایرادات ناشی از عدم استفاده قطعات اصلی و سیالات و مایعات توصیه شده توسط شرکت آمیتیس گستر

۱۲-۳-۱: نصب هر گونه دستگاه، قطعه، آپشن و یا متعلقات اضافی که توسط شرکت تامین نشده باشد و یا خارج از تعمیرگاه مرکزی یا عملیات های مجاز انجام شده باشد منجر به خارج شدن قطعات و اجزاء مرتبط از پوشش گارانتی خارج خواهد شد.

۱-۳-۱۳: اختلال در سیستم عملکرد اتوماتیک برف پاک کن که به علت برداشتن پوشش سنسور باران باشد، تحت پوشش گارانتی قرار نمی‌گیرد.

۱-۳-۱۴: گارانتی رنگ به مدت ۳ سال می‌باشد. گارانتی رنگ زمانی قابل استفاده خواهد بود که خودروی شما همواره در شرایطی مطابق با توضیحات درج شده در دفترچه راهنمای مالک، نگهداری شود. هر نوع سوراخ شدگی ناشی از زنگ زدگی، باران های اسیدی، سنگ خوردگی، فضولات پرندگان و موارد خارجی شامل گارانتی نمی‌گردد. تبصره: مسئولیت بررسی تزیینات داخلی خودرو و رنگ و بدنه هنگام تحویل خودرو بر عهده مشتری و ایرادات موجود بعد از تحویل تحت پوشش گارانتی نخواهد بود.

۱-۳-۱۵: بروز هر گونه ایراد در خودرو به علت کارواش و شستشوی محافظه موتور و سایر تجهیزات الکتریکی تحت پوشش گارانتی قرار نمی‌گیرد. ایرادات ناشی از ریزش آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر تجهیزات صوتی و تصویری، ECU و ... تحت پوشش گارانتی واقع نمی‌گردد.

۱-۳-۱۶: هر گونه استفاده نادرست از سیستم صوتی و تصویری و خرابی سیستم به دلیل تعمیر و دستکاری توسط مراکز و با افراد غیر مجاز شامل گارانتی نخواهد شد.

۱-۳-۱۷: شیشه در صورت شکستن در اثر برخورد جسم خارجی و یا تغییر دمای ناگهانی در اثر عوامل خارجی شامل گارانتی نمی‌گیرد.

۱-۳-۱۸: آسیب‌های جاده ای (شن، ماسه، گرد و غبار) که موجب سنگ خوردگی شیشه و پدیدگی رنگ بدنه می‌شود، تحت پوشش گارانتی قرار نمی‌گیرد.

۱-۳-۱۹: حمل و بکسل نمودن خودرو بایستی طبق روش اعلام شده در دفترچه راهنمای مشتری انجام پذیرد. عدم رعایت موارد اعلام

شده در نحوه حمل خودرو و بروز ایراد و هرگونه آسیب دیدگی در اثر حمل و نقل، خودرو تحت پوشش گارانتی قرار نخواهد گرفت.

۱-۳-۲۰: خسارت های مستقیم یا غیر مستقیم، اتفاقی، جزئی یا کلی از قبیل هزینه های سوخت، پارکینگ، حمل، ایاب و ذهاب، بیمه، تلفن، خسارت های جانی، مالی و تجاری که بر اثر استفاده نکردن طولانی مدت از خودرو رخ داده باشد.

۱-۳-۲۱: پرداخت هزینه هر نوع خسارت و یا صدمات بوجود آمده در عاملیت بر عهده مدیر عاملیت مجاز شرکت آمیتیس گستر خواهد بود.

۱-۳-۲۲: خسارت های ناشی از قرار گرفتن خودرو در میدان های الکترومغناطیسی، کنار پست ها، زیر دکل های فشار قوی و صاعقه تحت پوشش گارانتی نمی باشد.

۱-۳-۲۳: بروز هر گونه ایراد در خودرو یا قطعات که ناشی از استفاده ناصحیح عمدی و غیر عمدی نظیر: تصادف، اعمال بار اضافی، سرقت (آتن خودرو، قطعات کرومی لوگوها)، آتش سوزی، بی توجهی در استفاده یا کاربری، استفاده غیر متعارف، نگهداری ناصحیح، حوادث غیر مترقبه، ورود به دریاچه، رودخانه، سطوح آبگیر، کمبود سوخت، سوخت نامناسب، سیالات و مایعات نامناسب، هر گونه تعویض، دستکاری، هر گونه تعمیرات نادرست، آسیب و زنگ زدگی و هر گونه ایرادی که بر اثر تصادف بوجود آمده باشد.

۱-۳-۲۴: هر گونه عیب و نقص و خسارت مالی و جانی وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث که بدلیل تعویض یا نصب قطعات در خارج از شبکه خدمات پس از فروش شرکت آمیتیس گستر در طی دوران گارانتی ایجاد شود. مشمول گارانتی نبوده و هیچگونه حقی برای مصرف کننده و اشخاص ثالث در برابر شرکت آمیتیس گستر ایجاد نمی نماید.

۱-۳-۲۵: ایرادات ناشی از تداوم رانندگی با موتور معیوب مانند موتوری که جوش آورده و یا دچار روغن سوزی گردیده یا از سوخت با کیفیت پایین استفاده کرده باشد تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرد.

۳-۳۶: در صورت عدم استفاده از بنزین توصیه شده در کتابچه راهنمای مشتری ایرادات ناشی از سوخت نا مناسب تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرد.

۳-۳۷: گاز سوز نمودن خودرو با تجهیزات و قطعات CNG و LPG علاوه بر اینکه شامل گارانتی نمی باشد، ایرادات مرتبط به وجود آمده توسط این سیستم نیز تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرد.

۳-۳۸: تایرهای اصلی که در شرکت نیسان بر روی خودرو نصب شده اند، در صورت عدم کیفیت یا عملکرد دچار ایراد باشد، به عاملیت‌های مجاز شرکت آمیتیس گستر مراجعه نمایید. لازم به ذکر است نظرنامه‌ی واحد فنی و مهندسی شرکت آمیتیس گستر ملاک عمل می باشد.

۳-۳۹: در صورت تغییر در سایز استاندارد رینگ و لاستیک خودرو (عدم استفاده از سایزهای استاندارد توصیه شده خودروساز) که منجر به آسیب به مجموعه گیربکس، ترمز و قطعات جلوبندی گردد مجموعه ها و قطعات آسیب دیده شامل گارانتی نبوده و تمامی مسئولیت‌های آن بر عهده مالک می باشد.

۳-۳۰: در صورت استفاده نامناسب از تایر از قبیل پارک طولانی مدت خودرو، وارد آمدن ضربه به تایر، ساییدگی به علت عدم تنظیم باد مناسب، عدم تنظیم میزان فرمان و جلوبندی خودرو، تایر تحت پوشش گارانتی قرار نخواهد گرفت.

۳-۳۱: در صورت استفاده از زنجیر چرخ در جاده های پوشیده از برف و یخ، حتما از زنجیر چرخ استاندارد استفاده نموده و طبق روش ارائه شده در کتابچه راهنمای مشتری نصب نمایید. در صورت استفاده از زنجیر چرخ بر روی رینگ های آلومینیومی از زنجیر چرخ پلاستیکی استفاده نمایید. عدم استفاده از زنجیر چرخ توصیه شده و نصب نادرست که باعث بروز ایراد در رینگ، تایر و سایر سیستم ها گردد تحت پوشش گارانتی قرار نمی گیرد.



#### ۱-۴: شرایط ابطال گارانتی خودرو

۱-۴-۱: در صورتی که کیلومتر شمار خودرو دستکاری شده و یا با نصب قطعاتی منجر به تغییر در کیلومتر شمار و کارکرد خودرو گردد.

۱-۴-۲: عدم انجام بموقع و منظم هر یک از سرویس های ادواری زیر در عاملیت های مجاز شرکت آمیتیس گستر  
الف: اولین سرویس دوره ای در کارکرد ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه (هر کدام زودتر فرا برسد).  
ب: سرویس های ادواری هر ۵،۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه (هر کدام زودتر فرا برسد).

۱-۴-۳: در صورتیکه شماره شاسی خودرو محو یا مخدوش شود، گارانتی خودرو لغو می گردد.

۱-۴-۴: خودروهایی که در سانحه شدید یا آتش سوزی به صورت کلی خسارت ببینند، حتی در صورت بازسازی کلی از پوشش گارانتی خارج می شوند.

۱-۴-۵: در صورت تغییر در کاربری تعریف شده خودرو و تبدیل آن به خودروی مسابقه، کار و غیره گارانتی خودرو ابطال می شود.

۱-۴-۶: در صورت اعلام فراخوان از سوی شرکت آمیتیس گستر، اگر مالکین خودروهای شامل فراخوان در تاریخ مقرر به عاملیت ها یا مکان های تعیین شده مراجعه ننمایند، گارانتی قطعات مرتبط ابطال خواهد شد.

۱-۴-۷: استفاده از قطعات و تجهیزات الکترونیکی، الکتریکی و مکانیکی غیراستاندارد یا تایید نشده از قبیل پروژکتور، لامپ زنون، یخچال، مانیتور، دزدگیر، سیستم صوتی، سیستم صوتی پشت سری، مسیریاب، رینگ و تایر خارج از استاندارد اعلامی خودروساز، توسط شرکت آمیتیس گستر مجاز نبوده و باعث ابطال گارانتی مجموعه های مرتبط خودرو خواهد شد.

#### ۵-۱: شرایط ابطال گارانتی قطعات خودرو

چنانچه در دوران گارانتی نسبت به تعویض قطعات و جایگزینی آن با قطعات غیر استاندارد یا متفرقه اقدام گردد، در صورتیکه همان قطعه و با سایر قطعات مرتبط با آن قطعه معیوب شوند قطعه مذکور و سایر قطعات متعلقه در آن مجموعه از پوشش گارانتی خارج خواهند شد. کلیه قسمت های تغییر یافته بر روی خودرو توسط هنرکده ها، آموزشگاه های رانندگی، تعمیرگاه ها و سایر مراکز خدماتی متفرقه از گارانتی خارج خواهند شد. خاطر نشان می سازد شرکت آمیتیس گستر تعهدی در قبال بروز اشکال در قسمت های تغییر یافته نخواهد داشت. هر گونه تقویت شاسی خودرو، موتور، تقویت فنرها و یا اصلاح آنها، استفاده از رینگ و تایر اسپرت که مورد تایید شرکت آمیتیس گستر نباشد مجاز نمی باشد.

در صورت نصب وسایل اضافی نظیر پروژکتور، لامپ زنون، یخچال، مانیتور دزدگیر، سیستم صوتی، سیستم صوتی پشت سری، مسیریاب، رینگ، تایر که منجر به بروز عیب در سیستم های الکترونیکی، الکتریکی و مکانیکی و یا با بواسطه آن در سایر قطعات خودرو شود. آن قطعات تحت پوشش گارانتی نخواهد بود.

#### ۶-۱: توصیه های مهم

۶-۱-۱: مسئولیت حفظ و نگهداری از کارت گارانتی بر عهده مالک می باشد. هر گونه سوء استفاده از کارت گارانتی پیگرد قانونی دارد.

۶-۱-۲: در زمان مراجعه به عاملیت های مجاز شرکت ارائه کارت گارانتی یا کارت شناسایی خودرو الزامی می باشد.

۶-۱-۳: در صورت مفقود شدن کارت گارانتی موارد را به واحد گارانتی شرکت آمیتیس گستر اطلاع رسانی نمایید.

۶-۱-۴: انجام سرویس های ادواری و کنترل کارکرد موتور خودرو علاوه بر اطمینان از رانندگی و ایمنی سفر در کاهش آلاینده های زیست محیطی تأثیر بسزایی خواهد داشت.

۶-۱-۵: جهت آشنایی بیشتر با نحوه عملکرد خودرو کتابچه راهنمای خودرو را مطالعه نمایید.

۶-۶-۱: هر روز پیش از شروع رانندگی و قبل از هر رانندگی طولانی به ویژه در فصول گرم سطح روغن موتور، آب رادیاتور و دیگر سیالات را مطابق دفترچه راهنمای خودرو بازدید نمایید.

۷-۶-۱: فقط از بنزین بدون سرب با عدد اکتان ۹۵ یا بالاتر استفاده شود.

۸-۶-۱: به منظور حفظ کارکرد طولانی پمپ بنزین و جلوگیری از خرابی و سوختن آن توصیه می گردد قبل از روشن شدن چراغ اخطار سوخت، نسبت به سوختگیری مجدد اقدام نمایید.

۹-۶-۱: در صورت متوقف بودن خودرو به مدت بیش از ۴ ماه روغن و فیلتر روغن را تعویض نمایید تا از بروز ایراد فنی به موتور جلوگیری گردد.

۱۰-۶-۱: همیشه به چراغ و علائم هشدار دهنده روی صفحه نمایش پشت آمپر توجه نمایید و در صورت مشاهده علامتی خاص جهت جلوگیری از بروز ایرادات بیشتر، سریعاً خودرو را متوقف نموده و با عاملیت مجاز شرکت آمیتیس گستر تماس حاصل نمایید.

۱۱-۶-۱: شستشوی خودرو در شرایطی و به گونه ای انجام شود که به رنگ خودرو آسیب نرسد. پیشنهاد می گردد شستشو زیر آفتاب مستقیم و یا دمای پایین صورت نگیرد.

۱۲-۶-۱: هزینه حمل خودرو در صورتی که ایراد به وجود آمده تحت پوشش گارانتی باشد، انتقال خودرو به نزدیک ترین عاملیت مجاز شرکت آمیتیس گستر از محل توقف خودرو، با ارائه فاکتور معتبر با درج شماره شاسی، پلاک خودرو، محل توقف خودرو، کیلومتر طی شده، علت خرابی و هزینه حمل، تحت پوشش گارانتی خواهد بود.

۱۳-۶-۱: در زمان استفاده از کارواش آب داغ، هرگز آب داغ را بصورت مستقیم به اجزا مختلف قطعات لاستیکی، گیربکس، قطعات فرمان، سایر اجزا مانند تزئینات خارجی، واشرهای سقف، رادیاتور و اجزاء محفظه موتور اسپری ننمایید.

۱-۶-۱۴: در زمانی که بدنه خودرو خشک می باشد اقدام به تمیز کردن بدنه ننمایید. هرگز بدنه خودرو یا اجزای لاستیکی خودرو را با استفاده از گازوئیل، مایع حلال، الکل یا مواد سفید کننده قوی پاک نکنید.

۱-۶-۱۵: فضولات پرندگان و حشرات، صمغ درختان را در اسرع وقت پاک نمایید چون ممکن است به رنگ خودرو صدمه وارد شود.

۱-۶-۱۶: با استفاده از مایع شیشه شوی و بازدید مرتب سطح شیشه شوی از خرابی مدار شیشه شوی برف پاک کن و تیغه برف پاک کن جلوگیری نمایید.

۱-۶-۱۷: میزان باد تایرها را به طور مرتب چک نمایید.

۱-۶-۱۸: از اقدام به تعمیر و دستکاری خودرو توسط اشخاص غیر مسئول و در تعمیرگاه های غیر مجاز جداً خودداری نمایید.

۱-۶-۱۹: به خاطر داشته باشید که تعمیرات صحیح و تعویض قطعات اصلی فقط در عملیات های مجاز شرکت آمیتیس گستر در ساعات اداری و به دست تکنسین های آموزش دیده میسر است.

۱-۶-۲۰: خدمات گارانتی توسط عملیات های مجاز شرکت آمیتیس گستر بدون دریافت هزینه قطعه و اجرت انجام می گردد.

۱-۶-۲۱: گارانتی اشاره شده شامل شرایط درج شده در این دفترچه می باشد و هیچ کدام از عملیات ها یا کارگزاران و یا کارمندان حق افزایش تعهدات گارانتی را ندارند.

۱-۶-۲۲: استفاده صحیح تعمیر و نگهداری و مراقبت از خودرو طبق دستور العمل های قید شده در دفترچه راهنمای مالک انجام می گردد.

۱-۶-۲۳: حفظ و نگهداری از مدارک تعمیراتی و سرویس‌های ادواری خودرو و فاکتورهای خرید قطعات اصلی که نشان‌دهنده تاریخ فروش قطعات، انجام منظم سرویس‌های ادواری و داشتن مدارکی دال بر انجام سرویس‌های دوره‌ای در دوره گارانتی باشد، ضروری است.

۱-۶-۲۴: هر یک از بخش‌های باقیمانده از مدت زمان گارانتی به طور کامل قابل انتقال به مالکین بعدی خواهد بود و مالک قبلی می‌بایستی کلیه مدارک خودرو را اعم از کارت و دفترچه گارانتی، فاکتورها و سوابق تعمیراتی و سرویس‌های دوره‌ای را به مالک بعدی تحویل نماید.

۱-۶-۲۵: مالک خودرو مسئول به کارگیری، استفاده و سرویس و نگهداری مناسب از خودروی خود بر اساس دستورالعمل‌های شرح داده شده در دفترچه راهنمای مالک است.

# آمیٹیس

## خودرو

۱-۶-۲۶: داغی قطعاتی که در زمان گارانتی و به حساب گارانتی تعویض می گردند متعلق به شرکت آمیتیس گستر بوده و به مشتری تحویل نمی گردد.

۱-۶-۲۷: داغی قطعات تعویض شده غیر گارانتی توسط عاملیت های مجاز شرکت متعلق به مالک خودرو بوده و در هنگام تحویل خودرو به مشتری تحویل می شود.

۱-۶-۲۸: مسئولیت بروز هر گونه حادثه بر اثر نصب تجهیزات غیر استاندارد بر عهده استفاده کننده (مالک) از خودرو خواهد بود.

۱-۶-۲۹: در صورت تغییر آدرس یا در صورت خریداری خودروی دست دوم، مراتب را به عاملیت شرکت آمیتیس گستر جهت اعمال تغییرات اطلاع رسانی نمایید.

۱-۶-۳۰: در صورت وجود هر گونه سوال جهت دریافت پاسخ دقیق و موثرتر (در صورتیکه عاملیت مجاز شرکت آمیتیس گستر قادر به پاسخگویی نبود) با شرکت آمیتیس گستر تماس برقرار نمایید و با ارائه اطلاعات ذیل ما را در پاسخگویی بهتر یاری فرمائید.

- اسم، آدرس شماره تلفن و ایمیل مالک خودرو.
- شماره شاسی خودرو (شماره ۱۷ رقمی ذکر شده در برگه ثبت مالکیت، کارت خودرو و یا انتهای سمت چپ داشبورد).
- تاریخ خرید، کیلومتر کارکرد خودرو.
- نام عاملیت مجاز شرکت آمیتیس گستر (که به آن مراجعه نموده اید).
- سؤالات مورد نظر

## ۷-۱: حقوق مشتری

۷-۱-۱: جهت اطلاع از قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو و آئین نامه اجرایی آن به وب سایت شرکت آمیتیس گستر یا آئی سرویس مراجعه نمایید.

۷-۱-۲: شرح کامل تعمیرات و لیست قطعات تعمیر یا تعویض شده به صورت مکتوب به مشتری اعلام می‌گردد. عاملیت های مجاز شرکت آمیتیس گستر موظف به ارائه فاکتور رسمی مطابق نمونه فاکتور موجود در عاملیت می باشند. در صورت عدم ارائه فاکتور رسمی توسط عاملیت موارد را به امور مشتریان شرکت آمیتیس گستر یا آئی سرویس اطلاع رسانی نماید.

۷-۱-۳: در دوره گارانتی چنانچه مالک خودرو به عاملیت مجاز شرکت آمیتیس گستر مراجعه نماید و ایرادات فنی خودرو بطور کامل در دوره گارانتی بر طرف نگردد (کسری قطعه یا دانش فنی)، مشتری می تواند با ارائه مستندات لازم مبنی بر مراجعه به عاملیت مجاز شرکت در دوره گارانتی، در اولین فرصت ممکن ایراد فنی خودرو تحت شرایط گارانتی توسط شرکت آمیتیس گستر انجام می گردند.

آمیتیس  
خودرو

## بخش ۲: سرویس و نگهداری خودرو

### ۱-۲: الزامات اولین سرویس دوره‌ای

کیلومتر* 1000																				موارد سرویس	
200	190	180	170	160	150	140	130	120	110	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10		5
R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	تعویض روغن موتور به همراه فیلتر
R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	فیلتر هوای موتور
R		I		I		I		I	R		I		I		I		I		I		شمع موتور
R		I		R		I		R		I		R		I		R		I		I	فیلتر سوخت (توکار با پمپ بنزین بکیارچه)
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	تسمه ها
I		I		R		I		I		I		R		I		I		I		I	سطح مایع خنک کننده موتور
R		I		R		I		R		I		R		I		R		I		I	سطح مایع خنک کننده موتور (اپنورتر)
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	شلنگ و اتصالات مسیر سوخت رسانی
I	I	R	I	I	I	R	I	I	I	I	I	R	I	I	I	R	I	I	I	I	سزح روغن ترمز
I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	وضعیت ظاهری تایر و فشار باد تایر
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	بالانس و جابجایی چرخ ها
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	کمر بند ایمنی - سگک - قلاب
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	اتصالات سیستم تعلیق، زیر بندی
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	دیسک ها و لنت ها
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	فیلتر باطری
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	عملکرد کمپرسور تهویه مطبوع
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	عملکرد سیستم تهویه مطبوع
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	فیلتر تهویه مطبوع
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	عملکرد چراغ های جلو و مجموعه چراغ های عقب
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	عملکرد ترمز پارک
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	عملکرد پدال ترمز
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	سیستم الکتریکی خودرو (تست باد دستگاه)
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	تست باطری با دستگاه
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I	سطح مایع شیشه شور

Inspect	بازدید و در صورت نیاز تعویض
Replace	تعویض



## ۱-۱-۲: الزامات اولین سرویس

۱-۱-۱: مشتریان محترم می بایست در بازه کارکرد ۵۰۰۰ کیلومتر (۱,۰۰۰- یا ۵۰۰+) یا ۶ ماه (هر کدام زودتر فرا برسد) به عاملیت های مجاز شرکت آمیتیس گستر مراجعه نمایند.

۲-۱-۱: ارائه خدمات سرویس های ادواری فقط در عاملیت های مجاز شرکت آمیتیس گستر امکان پذیر می باشد.

۳-۱-۱: در صورت عدم انجام به موقع و منظم سرویس های ادواری در عاملیت های مجاز، گارانتی قطعات مرتبط خودرو لغو خواهد شد.

## ۲-۲: سرویس های ادواری

۱-۲-۲: سرویس های دوره ای خودرو شما را بیمه نموده و عمر مفید خودرو را بالا می برد. نگهداری و بازدید منظم بوسیله تکنسین های آموزش دیده شرکت آمیتیس گستر یکی از شاخص های کلیدی برای اطمینان از عملکرد خودرو خواهد بود.

۲-۲-۲: جهت انجام سرویس های ادواری هر ۵۰۰۰ کیلومتر (۱,۰۰۰- یا ۵۰۰+) یا ۶ ماه (هر کدام زودتر فرا برسد) با توجه به توضیحات دفترچه راهنما و جداول سرویس های ادواری درج شده در دفترچه و وب سایت شرکت آمیتیس گستر که ملاک انجام سرویس های ادواری خودرو می باشد. به عاملیت های مجاز شرکت آمیتیس گستر مراجعه نمایید تا ضمن کسب بهترین خدمات از قطعات اصلی شرکت سازنده بهره مند شوید.

۳-۲-۲: هزینه اجرت سرویس های ادواری شامل مواردی است که در جدول استاندارد دستمزد خدمات تعمیرگاه ذکر شده است و در صورت نیاز به خدماتی که ذکر نشده باشد. اجرت مطابق قوانین و مقررات شرکت محاسبه و از مشتری اخذ می گردد.

۴-۲-۲: هزینه قطعات تعویض شده و یا مواد مصرف شده برای خودرو در سرویس های ادواری بطور جداگانه مطابق قوانین و قیمت های شرکت محاسبه و از مشتری اخذ می گردد.

۲-۲-۵: از فیلتر روغن و فیلتر هوا مورد تایید شرکت آمیتیس گستر، موجود در عاملیت‌های مجاز این شرکت استفاده نمایید.

۲-۲-۶: جهت اطلاع از حجم و مشخصات روغن و سایر سیالات مورد استفاده در خودرو به دفترچه راهنمای مشتری یا عاملیت مجاز شرکت مراجعه نمایید.

۲-۲-۷: زمان انجام سرویس‌های ادواری در شرایط سخت اشاره شده در دفترچه راهنمای مشتریان شرایط آب و هوایی نامساعد، مناطق پرگرد و غبار و آلوده بایستی نسبت به شرایط عادی کوتاه‌تر باشد. در چنین شرایطی توصیه می‌شود که پیوسته سطح روغن، آب و وضعیت تسمه‌ها را بازدید نموده و سرویس‌های دوره‌ای را در بازه کوتاه‌تری انجام نمایید.

**منظور از کارکرد خودرو در شرایط سخت:**

۲-۲-۷-۱: کارکردن خودرو در مناطق دارای گرد و خاک و یا نمک زار

۲-۲-۷-۲: رانندگی مداوم روی جاده‌های پر دست انداز، شیب دار، آب گرفته یا جاده‌های کوهستانی.

۲-۲-۷-۳: رانندگی در مناطق سردسیر

۲-۲-۷-۴: کار کردن مداوم موتور در وضعیت دور آرام به مدت طولانی یا رانندگی مداوم در مسیرهای کوتاه

۲-۲-۷-۵: استفاده زیاد از ترمز و ضرورت در انجام ترمزهای ناگهانی

۲-۲-۷-۶: استفاده از خودرو بعنوان تاکسی

۲-۲-۷-۷: بیش از نیمی از کل زمان رانندگی در ترافیک سنگین باشد.

۲-۲-۷-۸: بیش از نیمی از کل زمان رانندگی با سرعت ۱۲۰ کیلومتر در ساعت یا بالاتر باشد.

۲-۲-۷-۹: رانندگی در ترافیک شهری

## بخش ۳: قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان

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

ماده ۱- ضوابط مندرج در این آیین نامه شامل تمام عرضه کنندگان، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری، مینی‌بوس، میدل باس، اتوبوس، ون، وانت، کامیونت، کامیون، کشنده، تریلر و انواع موتورسیکلت ساخت داخل کشور یا خارج می‌باشد.

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 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 عرضه کننده، 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 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 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 رده‌بندی 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 قبال دریافت اجرت «برابر با نرخ مصوب موضوع بند (ط) ماده (۲) این آیین‌نامه» از سوی عرضه‌کننده برای مصرف‌کننده انجام می‌شود.

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

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

ز - ضمانت‌نامه: سندی است به زبان فارسی و در برگیرنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد خدمات عرضه‌کننده و استفاده مطلوب از خودرو که توسط عرضه‌کننده به همراه خودرو، تحویل مصرف‌کننده می‌شود.

ژ - استفاده مطلوب از خودرو: استفاده از هر خودرو مطابق مشخصات اعلام شده از سوی عرضه‌کننده به ویژه درمورد تعداد سرنشین و مقدار بار.

س - کتابچه راهنمای مصرف‌کننده: کتابچه‌ای است حداقل به زبان فارسی، که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه‌کننده به مصرف‌کننده تسلیم شود. این کتابچه باید حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو، عناوین متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره‌ای، نام و نشانی نمایندگی‌های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی آن باشد.

ش - تأمین خودروی جایگزین مشابه: واگذاری خودروی مشابه و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت توقف خودرو در دوره تضمین است.

ص - قیمت کارشناسی: قیمتی که بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری در رشته مرتبط تعیین می‌شود.

ض - شرکت بازرسی: شخصیت حقوقی دارای صلاحیت از طرف سازمان ملی استاندارد ایران که توسط وزارت برای انجام ارزیابی عملکرد عرضه‌کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی‌های مجاز و ارائه گزارش‌های ادواری یا موردی به وزارت و عرضه‌کننده 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 مصرف‌کننده، از وی دریافت می‌شود.

ظ - خودروی نو: خودرویی که به هنگام تحویل به مصرف‌کننده بیش از (۹۹) کیلومتر طی مسافت نکرده باشد.

ع - عیب: زیاده، نقیصه و یا تغییر حالتی که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا، خدمت یا عدم امکان استفاده متعارف از آن می‌شود.

غ - قطعه ایمنی خودرو: قطعاتی که عیب آنها موجب احتمال صدمه جسم، جان و مال اشخاص گردد.

تبصره - فهرست این قطعات توسط وزارت با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران تهیه و اعلام می‌شود.

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

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

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

ک - استانداردها و مقررات ابلاغی: کلیه معیارها و مشخصات ناظر بر تولید، ایمنی، کیفیت، آلاینده‌ها، زیست محیطی، فروش و خدمات پس از فروش خودرو که از سوی وزارت، سازمان ملی استاندارد ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و وزارت نفت ابلاغ و رعایت آنها از سوی عرضه‌کننده الزامی است.

تبصره - استاندارد های فنی شرکت های عرضه‌کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق، جزو استانداردهای ابلاغی محسوب خواهد شد.

ماده ۳ - عرضه‌کننده موظف است در سامانه اطلاع‌رسانی خود، نسبت به فروش اینترنتی محصولات با قید مشخصات خودرو و شرایط فروش از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ، تجهیزات درخواستی، قیمت خودرو، سود مشارکت، زمان تحویل و سایر موارد مرتبط اقدام نماید.

تبصره - عرضه‌کننده موظف است حداقل دو روز کاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را اطلاع‌رسانی عمومی نماید.

ماده ۴ - عرضه‌کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش‌های مختلف فروش و فرآیند خرید را به صورت شفاف و روشن مطابق جدول زیر تهیه و در پایگاه اطلاع‌رسانی و نمایندگی‌های مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد:

آمیٹیس  
خودرو

### ضوابط و روش‌های مختلف فروش

سفرایشی تعداد محدود یا فروش فوق العاده	مشارکت در تولید	پیش فروش		تحویل فوری	
		قطعی	قطعی		
قیمت توافقی زمان عقد قرارداد	قیمت زمان تحویل مندرج در قرارداد	قیمت زمان تحویل مندرج در قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت
داخلی سه ماه / وارداتی چهار ماه	سه سال	دوازده ماه	نه ماه	سی روزه	حداکثر تاریخ تحویل
----	سود مشارکت با تشخیص وزارت بر اساس شرایط بازار حداکثر تا سقف سود سپرده یک ساله نظام بانکی	سود مشارکت با تشخیص وزارت بر اساس شرایط بازار حداکثر تا سقف سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سود سپرده برابر مقررات نظام بانکی در مدت قرارداد	-	حداکثر سود مشارکت
سه درصد کمتر از سود مشارکت مندرج در قرارداد	سه درصد کمتر از سود مشارکت مندرج در قرارداد	سه درصد کمتر از سود مشارکت مندرج در قرارداد	سه درصد کمتر از سود مشارکت مندرج در قرارداد	سه درصد کمتر از سود مشارکت مندرج در قرارداد	حداکثر سود انصراف (درصد)
سه درصد ماهانه	سود مشارکت به علاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت به علاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت به علاوه یک درصد ماهانه	دو و نیم درصد ماهیانه	جبران تاخیر در تحویل
در صورت تاخیر بیش از دو ماه در تحویل خودرو موضوع قرارداد مشتری حق انصراف خواهد داشت.	در صورت عدم امکان تحویل خودرو موضوع قرار داد، خودروی جایگزین از میان خودروهای تولیدی به انتخاب مشتری و شرایط مفاد قرارداد تحویل داده خواهد شد، این موضوع شامل خودروی وارداتی نمی شود.	----	----	نداشتن تعهدات معوق	شرایط
در کلیه روش ها، اطمینان از تامین CKD/CBU و شماره گذاری توسط عرضه کننده الزامی است.					
در کلیه روش ها، امکان پرداخت وجه ثمن خودرو به صورت اقساطی میسر می باشد.					
فروش فوق العاده و مشارکت در تولید به لحاظ تعداد و نوع خودرو نیازمند اخذ مجوز مربوط از وزارت می باشد.					
فروش فوق العاده در طول دوره قرار داد مشمول سود انصراف نمی باشد، لیکن در صورت تاخیر در تحویل مشمول مفاد مندرج در این جدول می باشد.					

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

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

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

ماده ۶ - عرضه‌کننده موظف است نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف‌کننده اقدام نماید. در قرارداد فروش قید مشخصات خودرو مورد نظر از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ و شرایط موضوع قرارداد مانند قیمت فروش، نرخ سود مشارکت، تاریخ تحویل خودرو با تعیین ماه و هفته تحویل، خسارت تأخیر در تحویل، فهرست متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کفپوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف‌کننده، الزامی است.

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

ماده ۷ - عرضه‌کننده موظف است در قرارداد پیش فروش، سود مشارکت وجوه دریافتی را از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل مندرج در قرارداد پرداخت نماید.

تبصره ۱ - عرضه‌کننده موظف است در صورت تأخیر در تحویل خودرو، از تاریخ تحویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده، مبلغ خسارت تأخیر در تحویل را نسبت به وجوه پرداختی محاسبه و پرداخت نماید.

تبصره ۲ - در صورتی که مصرف‌کننده پس از ابلاغ دعوت نامه کتبی عرضه‌کننده، ظرف پانزده روز کاری نسبت به تسویه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه‌کننده می‌تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف‌کننده را به موعد دیگری که نحوه تعیین آن در قرارداد مشخص شده، موکول نماید.

تبصره ۳ - در صورت اعلام انصراف مصرف‌کننده یک ماه پس از عقد قرارداد، سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده (۱۴) این آیین‌نامه محاسبه و پرداخت می‌شود. عرضه‌کننده موظف است سود انصراف و مبلغ پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف‌کننده پرداخت نماید. انصراف مصرف‌کننده قبل از یک ماه از زمان عقد قرارداد مشمول سود انصراف نمی‌شود.

تبصره ۴ - در صورتی که زمان بازپرداخت وجوه پرداختی مصرف‌کننده بیش از بیست روز شود، سود انصراف متعلقه از تاریخ تأخیر تا



تاریخ بازپرداخت وجوه مذکور نیز باید محاسبه و پرداخت گردد.

ماده ۸ - عرضه‌کننده موظف است هرگونه تغییر در شرایط عرضه را نسبت به شرایط مندرج در قرارداد به استثنای الزامات قانونی، رضایت کتبی مصرف‌کننده در الحاقیه قرارداد منعقد، قبل از ارسال 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 مصرف‌کننده بر عهده عرضه‌کننده است.

ماده ۹ - عرضه‌کننده موظف است در زمان تحویل، خودروی درخواستی مصرف‌کننده را در حضور وی کنترل نموده و پس از حصول اطمینان از عدم وجود عیب، خودرو را تحویل دهد.

تبصره ۱ - عرضه‌کننده 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 عرضه‌کننده موظف است نسبت به تعویض خودرو و یا اخذ رضایت کتبی مصرف‌کننده اقدام نماید.

تبصره ۲ - در صورتی که مصرف‌کننده 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، عرضه‌کننده یا واسطه فروش با نمایندگی مجاز موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف‌کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد.

تبصره ۳ - عرضه‌کننده 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 مصرف‌کننده، برابر ماده (۱۷) این آیین‌نامه رفتار نماید.

ماده ۱۰ - عرضه‌کننده موظف است سند فروش، صورتحساب فروش همراه با درج تفکیکی اقلام تشکیل دهنده، بهای خودرو شامل بهای خالص خودرو، شماره گذاری، بیمه، عوارض، مالیات و سایر موارد مربوط، برگه‌های ضمانت، کتابچه راهنمای مصرف‌کننده حداقل به زبان فارسی و تجهیزات اضافی را در زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده ارائه نماید.

ماده ۱۱ - عرضه‌کننده 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 عرضه‌کننده تا نمایندگی مجاز.
- ث - نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه‌کننده و نمایندگی‌های مجاز خود.
- ج - پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه‌ریزی 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 - اطلاع‌رسانی 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 ارایه خدمات سیار و طرح‌های امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود.
- ماده ۱۲ - دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری، ون و وانت از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهل هزار (۴۰۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی‌بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل یک سال می باشد.
- تبصره ۱ - عرضه‌کننده می تواند براساس سیاست تجاری خود و به منظور افزایش رضایت‌مندی مصرف‌کننده، نسبت به افزایش دوره تضمین یا تعهد اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور کتبی و شفاف به مصرف‌کننده اعلام گردد.
- تبصره ۲ - ضمانت رنگ برای خودروهای سبک حداقل سه سال، برای خودروهای سنگین حداقل هجده ماه و برای موتورسیکلت حداقل سه ماه می باشد.

تبصره ۳ - عرضه‌کننده موظف است قطعات، مواد مصرفی و استحلاکی ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در هر یک از مجموعه‌های خودرو را مشمول خدمات دوره تضمین نماید.

تبصره ۴ - تعمیر یا تعویض قطعات خودرو، ناشی از خسارت حاصل از حادثه یا تصادف که به علت عیب فنی خودرو نباشد، مشمول ضمانت نمی‌گردد.

ماده ۱۳ - کلیه قطعات و مجموعه‌های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی، مشمول خدمات دوره تضمین می‌باشند.

تبصره ۱ - فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلاینده‌گی هوا شامل کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن و عمر کارکرد آنها کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو می‌باشد، توسط وزارت تعیین و ابلاغ خواهد شد.

تبصره ۲ - عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفاً مشمول دوره تضمین نبوده و براساس استانداردهای ابلاغی شامل دوران تعهد نیز می‌باشد.

ماده ۱۴ - عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره‌ای مطابق با شرایط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف‌کننده خودرو در شبکه نمایندگی‌های مجاز شرکت عرضه‌کننده خودرو، باعث خروج مجموعه‌های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر، از شرایط تضمین می‌گردد. ماده ۱۵ - مدت زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تأمین قطعات، ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو، توسط عرضه‌کننده می‌باشد.

ماده ۱۶ - عرضه‌کننده موظف است نسبت به راه اندازی سامانه‌ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف‌کننده به نمایندگی‌های مجاز در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید. در صورتی که مصرف‌کننده تأکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد عرضه‌کننده باید در اولین زمان ممکن، نسبت به اجرای این درخواست، اقدام نماید.

ماده ۱۷ - عرضه‌کننده موظف است چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد و بیش از دور 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 آیین‌نامه 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 مصرف‌کننده را اعلام نماید، پایان می‌یابد. در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوط اضافه می‌شود.

تبصره ۲ - در صورت مراجعه مصرف‌کننده 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 می‌گردد.

تبصره ۳ - در صورتی که عیوب موجود در هر یک از مجموعه‌های خودرو که به تشخیص مرجع رسیدگی کننده موضوع ماده (۳) قانون موجب بروز حادثه یا تصادف و یا آلاینده‌گی بیش از حد مجاز هوا گردد، خدمات مربوط مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه‌کننده خودرو می‌باشد.

ماده ۱۸ - ضوابط پرداخت خسارت توقف خودرو به استثنای خسارات ناشی از موارد حادثه و تصادف به شرح زیر است:

الف - خودروی سواری: از زمان تحویل خودرو به نمایندگی مجاز به ازای هر روز توقف مازاد، به میزان یادشده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰/۰۰۱۵) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

ب - خودروی عمومی (تاکسی، وانت، ون): از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار دو هزارم (۰/۰۰۲) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

پ - خودروی سنگین (مینی‌بوس، میدل‌باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده): به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

ت - موتورسیکلت: به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای موتورسیکلت به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

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

تبصره ۲ - عرضه‌کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود پس از اخذ مدارک مثبت در مورد احراز مالکیت خودرو، نسبت به پرداخت خسارت توقف خودرو در کمتر از پانزده روز اقدام نماید.

**تبصره ۳ -** در صورتی که توقف خودروی سنگین بیش از یک ماه به طول انجامد، با موافقت کتبی مصرف‌کننده برای هر روز توقف خودرو مازاد بر یک ماه، عرضه‌کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم (۲/۰۰۰۰۰) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.

**ماده ۱۹ -** عرضه‌کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش، ساز و کار پرداخت هزینه خسارات وارده به مصرف‌کننده شامل موارد اشاره شده در قانون و این آیین‌نامه را راه اندازی و اجرا نماید. عملکرد این نظام باید به گونه ای باشد که مصرف‌کننده را از میزان و چگونگی دریافت هزینه‌ها و خسارت خودروی خود مطلع نماید.

**ماده ۲۰ -** عرضه‌کننده 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 -** عرضه‌کننده موظف است در دوره تضمین، هزینه‌های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیرقابل تعمیر به نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز را به استثنای موارد تصادفی که ناشی از عیوب سایر قطعات و مجموعه‌های خودرو نباشد، تقبل نماید.

**ماده ۲۱ -** عرضه‌کننده در دوره تعهد موظف است از طریق واسطه خدمات پس از فروش و یا 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 -** عرضه‌کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده (۲) این آیین‌نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحت‌گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه‌کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ نماید. براساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورتحساب مصرف‌کننده را به ایشان تسلیم می‌نماید. تبصره عرضه‌کننده موظف است امکان مقایسه صورتحساب صادره با نرخ خدمات را از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی خود فراهم نماید.

**ماده ۲۳ -** عرضه‌کننده موظف است نمایندگی‌های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورتحساب به مصرف‌کننده، 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 مصرف‌کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت

مصرف‌کننده، مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبی مستندسازی شود.

تبصره - نمایندگی مجاز موظف است در دوره تعهد، داغی قطعات تعویضی را به مصرف‌کننده تحویل و رسید دریافت نماید.  
ماده ۲۵ - چنانچه به تشخیص مراجع مذکور در ماده (۳) قانون به علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل‌انگاری و یا استفاده از قطعات غیر استاندارد توسط عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز، خسارتی متوجه مصرف‌کننده گردد، عرضه‌کننده موظف به جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده می‌باشد.

ماده ۲۶ - تعداد نمایندگی‌های مجاز و واحدهای خدمات سیار، بر اساس دستورالعمل ابلاغی وزارت تعیین خواهد شد.  
ماده ۲۷ - عرضه‌کننده موظف است در شبکه نمایندگی‌های مجاز فروش و خدمات پس از فروش خود صرفاً از ظرفیت واحدهای دارای سطح کیفی قابل قبول، مطابق با ضوابط استاندارد ملی شیوه ارائه خدمات پس از فروش (استاندارد شماره ۱۹۱۱۷) و دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش استفاده نماید.

ماده ۲۸ - عرضه‌کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه‌ای برای واسطه‌ها و نمایندگی‌های مجاز فروش و خدمات پس از فروش شامل محاسبه مدت توقف خودرو، فهرست قطعات و مواد مصرفی و اجرت تعمیرات برای هر خودرو و نیز صورتحساب هر مصرف‌کننده اقدام نماید.

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

ماده ۲۹ - مسؤولیت رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول برعهده عرضه‌کننده می‌باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه‌کننده و مصرف‌کننده، رأساً از طریق سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان‌ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می‌گیرد. چنانچه رضایت مصرف‌کننده تأمین نشود، می‌تواند به هیأت حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون مراجعه کند. هیأت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند. منوط رأی، نظر اکثریت اعضای هیأت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.  
تبصره ۱ - دبیرخانه هیأت حل اختلاف موضوع این ماده و محل تشکیل جلسات آن در محل سازمان صنعت، معدن و تجارت استان‌ها می‌باشد.

تبصره ۲ - سازمان صنعت، معدن و تجارت استان‌ها مکلف است ظرف یک ماه از تاریخ تصویب این آیین‌نامه، هیأت‌های حل اختلاف مربوط را در محل آن سازمان با استفاده از پست‌های سازمانی موجود تشکیل داده و امکانات، نیروی انسانی و محل لازم را در اختیار آنها

قرار دهد.

تبصره ۳ - ثبت اعتراض و رسیدگی به آن در هیأت حل اختلاف رایگان است، اما حق الزحمه کارشناس رسمی که در هیأت حاضر و اظهار نظر می‌کند باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیأت، توسط شاکی پرداخت شود، در غیر این صورت، هیأت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می‌نماید.

تبصره ۴ - کلیه نهادها و سازمان‌هایی که مصرف‌کنندگان جهت طرح شکایت به آنها مراجعه می‌نمایند موظفند شکایت مصرف‌کننده را به وزارت ارسال نمایند.

تبصره ۵ - سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه مکلف است دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان خود را به سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان‌ها اعلام نماید.

ماده ۳۰ - عرضه‌کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگی‌های مجاز را براساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی ذیربط آن ایجاد نماید.

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

تبصره ۲ - عرضه‌کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی‌های مجاز فعال و تعلیق شده خود را به همراه سایر مشخصات و همچنین مشخصات مشتریان مراجعه‌کننده 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 آیین‌نامه بر عهده وزارت است.

ماده ۳۲ - تصمیم نامه شماره ۴۳۶۷۸/۴۴۱۳۳ مورخ ۱۳۸۹/۰۲/۲۹ لغو می‌شود.

خودرو

## بخش ۴: اطلاعات تماس شرکت آمیتیس گستر نگاه پیشگام

شماره تماس	کد	آدرس	نام	شهر	کد
۴۲۴۷۷۰۰۰	۰۲۱	تهران، خیابان شریعتی، خیابان معلم، خیابان مروذشت، مجموعه هایپرگار	نمایندگی مرکزی	تهران	۳۰۰۱
۳۶۵۴۸۱۵۵	۰۳۱	اصفهان، جاده خلیج فارس ( مرق )، ۵ کیلومتر بعد از شماره گذاری اصفهان، جنب خلیج فارس ۶۴	تیموری	اصفهان	۳۰۰۳
فروش: ۹۱۰۰۹۰۰۹ خدمات: ۹۱۰۰۵۰۰۵	۰۴۱	دفتر فروش: تبریز بلوار استاد شهریار، بعد از مجتمع صدر، ساختمان ۲۲ خدمات پس از فروش: تبریز، جاده تهران، نرسیده به سه راه اهر، کنارگذر، خدمات پس از فروش گروه خودروبی نصیرالاهی	نصیرالاهی	تبریز	۳۰۰۴
فروش: ۳۷۲۸۳۸۸۴-۳۷۲۸۳۸۸۲ خدمات: ۳۶۵۸۰۸۰۱	۰۵۱	دفتر فروش: میدان فردوسی، بلوار قرنی، نبش قرنی چهل و یکم خدمات پس از فروش: جاده سنتو، جنب پیامبر اعظم ۵۹	عاکف	مشهد	۳۰۰۵
۴۳۰۸۲۲۲	۰۱۱	آمل، ابتدای جاده سرخورد	موسوی	آمل	۳۰۰۶

۴-۱: آدرس و شماره تماس عاملیت های مجاز

۴-۲: آدرس و شماره تماس شرکت آمیتیس گستر

مشتری محترم جهت اطلاع از آخرین تغییرات آدرس و شماره تلفن عاملیت های مجاز، امداد، ارتباط با مشتریان و سایر اطلاعات مورد نیاز به وب سایت شرکت آمیتیس گستر [www.nissan-amitis.ir](http://www.nissan-amitis.ir) مراجعه فرمایید و یا با شماره ۰۲۱-۶۷۳۶۵۰۰۰ و ۰۲۱-۴۵۷۰۸ تماس حاصل نمایید.

## بخش ۵: اطلاعات تماس شرکت آئی سرویس اصیل پارت

۵-۱: آدرس و شماره تماس عاملیت های مجاز

مشتری محترم جهت اطلاع از آخرین تغییرات آدرس و شماره تلفن عاملیت های مجاز، امداد، ارتباط با مشتریان و سایر اطلاعات مورد نیاز به وب سایت شرکت آئی سرویس اصیل پارت [www.asapiran.ir](http://www.asapiran.ir) مراجعه فرمایید.

۵-۲: آدرس و شماره تماس شرکت آئی سرویس اصیل پارت

تهران، خیابان شریعتی، خیابان معلم، خیابان مروذشت، جنب فروشگاه هایپرگار کد پستی: ۱۶۳۹۶۷۸۸۵۱  
تلفن: ۰۲۱-۴۲۴۷۷۰۰۰-۰۲۱-۴۲۴۷۷۰۰۰ نمابر: ۰۲۱-۴۲۴۷۷۰۰۰ پست الکترونیکی: [Info@asapiran.ir](mailto:Info@asapiran.ir) وب سایت: [www.asapiran.ir](http://www.asapiran.ir)