

شرکت سبلان خودرو میوان

(سهامی خاص)



سبلان خودرو میوان

Sabalan Khodro

دفترچه گارانتی

مینی بوس آرتا پلاس

Bj6730

سری مدل :



فهرست مطالب

۴	مشخصات خودرو
۵	برگه انجام سرویس اولیه
۶	تعاریف
۷	خدمات و شرایط دوره گارانتی
۱۰	سرویس های اولیه
۹	سرویس ها
۱۴	الزامات حقوق مشتریان
۱۸	محدودیت های گارانتی
۱۹	اطلاعات تماس



مشخصات خودرو :

مدل خودرو :

نوع خودرو :

شماره شاسی :

سریال :

رنگ بدنه :

شماره موتور :

تاریخ شروع گارانتی :

تاریخ تحویل :

شماره کابین:

سال تولید :

هولوگرام:

مهر شرکت:

برگه انجام سرویس اولیه

نوع خودرو : مدل خودرو : سال تولید :

شماره شاسی : رنگ محصول : شماره انتظامی :

شماره موتور : نام مالک :

تاریخ شروع گارانتی :

اینجانب مالک خودروی..... به مشخصات فوق

انجام سرویس اولیه توسط نمایندگی.....

استان.....شهر:..... با کد:.....

در تاریخ / / را تأیید نموده و رضایت کامل دارم .

مهر و امضاء نمایندگی

امضاء مشتری

نمایندگی مکلف است ضمن پذیرش خودرو برای سرویس اولیه مشخصات کامل خودرو و کیلومتر و تاریخ مراجعه را در سیستم جامع شرکت ثبت نماید.

تعاریف

سرویس دوره ای

انجام سرویس های دوره ای برای افزایش عمر مفید مینی بوس آرتا پلاس بسیار حیاتی می باشد. این مینی بوس ها برای حمل و نقل راحت و اقتصادی طراحی و آماده شده اند لذا تعمیر و نگهداری منظم و انجام سرویس های دوره ای برای حفظ راحتی و اطمینان بیشتر در طول رانندگی و جلوگیری از توقف های احتمالی در تعمیرگاه الزامی است. الزامات سرویس های دوره ای شامل انجام بازدید قبل از رانندگی و اعمال برنامه سرویس دوره ای می باشد.

بازدیدهای راننده

بازدید تمامی قسمت های خودرو و اطمینان از عملکرد صحیح سیستم ایمنی خودرو به عهده راننده می باشد. سیستم ترمز، سیستم هدایت خودرو (فرمان)، چرخ ها و تعلیق همواره باید بررسی شوند. همچنین لازم است راننده از عدم وجود نشتی سیالات اطمینان حاصل کند.

شرایط نامساعد

رانندگی در جاده های خاکی، ناهموار و خشن، کوهستانی و مناطق صعب العبور و دارای رطوبت زیاد، شرایط نامساعد تلقی می شود. در صورت کارکرد در شرایط نامساعد، درخواست مشاوره فنی در خصوص برنامه بازدیدهای دوره ای از واحد خدمات پس از فروش شرکت سیلان خودرو الزامی است. توجه: در خودروهایی که ساعت کارکرد بیشتر از کیلومتر آن می باشد، انجام سرویس بر حسب ساعت در نظر گرفته می شود. (هر ۱۵۰ ساعت معادل ۱۰۰۰۰ کیلومتر می باشد)

گارانتی

گارانتی به معنای ضمانت کیفیت و عملکرد یک محصول در یک بازه زمانی مشخص و به شرط رعایت اصول نگهداری و بهره برداری استاندارد می باشد.

خدمات و شرایط دوره گارانتی

• رنگ خودرو

ضمانت رنگ خودرو مطابق آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو، برای مینی بوس آرتا پلاس ۱۸ ماه میباشد.

• ضمانت تعمیرات و قطعات

گارانتی تعمیرات انجام شده در شبکه خدمات پس از فروش شرکت سیلان خودرو دارای ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر کارکرد و گارانتی قطعات تعویض شده به مدت ۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلوکتر کارکرد هر کدام زودتر فرا رسد، می باشد.
(دامنه ارایه خدمات به خودروهایی که عمر کارکرد آنها زیر ۱۰ سال است می باشد)

• دوره گارانتی

دوره گارانتی مینی بوس آرتا پلاس به مدت ۲ سال از تاریخ تحویل خودرو یا ۲۰۰۰۰۰ کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد می باشد.

• شرایط گارانتی

در صورت رعایت اصول بهره برداری و نگهداری استاندارد شرکت سیلان خودرو،

مندرج در دفترچه راهنمای مصرف کننده، کلیه خرابیهای ناشی از کیفیت محصول، طبق ضوابط حقوق مشتری تحت پوشش گارانتی می باشد.

تبصره ۱- کلیه نمایندگان مجاز شرکت سیلان خودرو تحت هر شرایطی ملزم به پذیرش خودروهایی که به دلیل موارد ایمنی قادر به تردد نیستند می باشند.

تبصره ۲- 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 تایید شده، برای کلیه روزهای توقف خودرو در نمایندگی مجاز شرکت سیلان خودرو اعم از تعطیل و غیرتعطیل آغاز و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم، آمادگی تحویل خودرو به مصرف کننده را اعلام نماید، پایان می یابد. در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوط اضافه میشود.

در موارد زیر خودرو شامل گارانتی نمی شود :

- صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیرپاشی شده ، نمک ریزی شده و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ و شن با خودرو .
- فشار آوردن بیش از حد به خودرو و تحویل بار بیش از ظرفیت مجاز
- نصب هر گونه قطعات زنگ زده که موجب بروز خوردگی و یا زنگ زدگی در سایر قطعات شود
- وجود هر گونه گرد رنگ که ناشی از قرار گرفتن خودرو در یک محیط نامناسب باشد .
- خرابی ناشی از هر گونه تعمیرات غلط مانند جوش کاری و غیره روی خودرو .
- هرگونه آتش سوزی که به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی به هنگام تعمیرات و یا آتش سوزی به دلیل سهل انگاری و یا استفاده از قطعات و تعمیرات غیرمجاز بر روی خودرو .
- عدم انجام سرویس اولیه و سرویس های ادواری خودرو
- تأثیر مواد پراکنده در محیط مانده سموم آفات نباتی ، فلفل پرندهگان ، شیره درختان و همچنین باران های اسیدی و انواع آلودگی های زیست محیطی و سایر عوامل تأثیرگذار بر بدنه و رنگ خودرو .
- فاسد شدن باتری به دلیل عدم استفاده از خودرو برای مدت طولانی
- پوسیدگی لاستیک خودرو و قطعات لاستیکی به دلیل توقف طولانی و عدم استفاده از خودرو
- ایرادات ناشی از ریزش آب و سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی .
- ایرادات ناشی از رانندگی در آب که باعث نفوذ آب به اجزای داخلی خودرو و موتور خودرو گردد.
- خط افتادن شیشه به دلیل خرابی برف پاک کن .
- زنگ زدگی قطعات داخل موتور و همچنین رادیاتور به دلیل عدم استفاده از ضد یخ و آب رادیاتور
- دستکاری در سیم کشی خودرو
- عیوب ناشی از عدم آشنایی راننده به دستورالعمل های مندرج در دفترچه راهنمای مصرف کننده
- استهلاک طبیعی خودرو، فرسودگی و رنگ پریدگی

کلیات و شرایط سرویس ها:

● سرویس اولیه

انجام سرویس اولیه خودروهای سبلان خودرو مطابق با جدول زمانی و کیلومتری ذیل صورت می پذیرد.

بازه زمانی	بازه کیلومتری (Km)	نوع خودرو
سه ماه از تاریخ تحویل خودرو	۲۰۰۰ - ۳۰۰۰	مینی بوس آرتا پلاس

گارانتی خودرو تنها در صورت انجام سرویس اولیه و در نمایندگی های مجاز سبلان خودرو معتبر بوده و پس از انجام سرویس اولیه نمایندگی باید دفترچه گارانتی را مهر و امضا نماید.

● سرویس های ادواری

سرویسهای ادواری جهت کنترل وضعیت و اطمینان از شیوه بهره برداری و عملکرد استاندارد محصول بوده و شامل ۱۹ دوره سرویس دوره ای برای مینی بوس میباشد. در انجام سرویسهای دوره ای مطابق جدول زمانبندی ذیل، الزامی و ضامن ادامه دوران گارانتی می باشد. بدیهی است که عدم مراجعه جهت انجام هر یک از سرویسهای ادواری منجر به لغو گارانتی خودرو می گردد.

لیست عملیات مربوط به سرویسهای ادواری، مطابق استاندارد شرکت سبلان خودرو به شبکه نمایندگان خدمات پس از فروش ابلاغ شده است .

● جدول مربوط به عملیات انجام شده در سرویس های دوره ای

R: تعویض

I: تنظیم و جایگزینی

خدمات	سرویس به کیلومتر	سرویس اولیه	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	150	160	170	180	190		
روغن موتور . فیلتر روغن (روغن سوپر توربو دیال بهران ۸۵/۱۵W۴۰) لیتر	۱۳ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
فیلتر هوا	۶ ماه یا ۳۰۰۰۰ کیلومتر	I	I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I	
فیلتر سوخت	۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ کیلومتر	.	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
فیلتر فشک کن هوا	۱۶ ماه یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	R	.	.	.	R	.	.	.	R	.	.	.	R	
فیلتر آبگیر	۶ ماه یا ۳۰۰۰۰ کیلومتر	I	I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I	
ضد یخ (مطابق اطلاعیه فنی و کارنامه ۴)	۱۶ ماه یا ۱۰۰۰۰۰ کیلومتر	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
روغن کلاچ	۱۶ ماه یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	I	.	I	.	R	.	I	.	R	.	I	.	R	.	I	.	R	.	I	.	.	
روغن گیربکس (۸۵W۹۰ -۴ GL) ۵.۵ لیتر	۶ ماه یا ۷۰۰۰۰ کیلومتر	R	.	R	.	R	.	R	.	R	.	R	.	R	.	R	.	R	.	R	.	.	
روغن دیفرانسیل (۸۵W۹۰ - ۵ GL) ۵ لیتر	۶ ماه یا ۷۰۰۰۰ کیلومتر	R	.	R	.	R	.	R	.	R	.	R	.	R	.	R	.	R	.	R	.	.	
روغن هیدرولیک جعبه فرمان	۱۶ ماه یا ۵۰۰۰۰ کیلومتر	R	.	.	.	R	.	.	.	R	.	.	.	R	.	.	.	R	
گریس توپن چرخ	هر ۵۰۰۰۰ کیلومتر	I	.	.	.	R	.	.	.	R	.	.	.	R	.	.	.	R	

۱۹	۱۸	۱۷	۱۶	۱۵	۱۴	۱۳	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	سرویس اولیه
۳۰۰۰	۲۰۰۰	۱۰۰۰	۵۰۰	۳۰۰	۲۰۰	۱۰۰	۵۰	۳۰	۲۰	۱۰	۵	۳	۲	۱	۰	۰	۰	۰	۳۰۰۰-۲۰۰۰

لازم به ذکر است که انجام سرویسهای ادواری در بازه ۵۰۰ کیلومتر کمتر یا بیشتر از فواصل ذکر شده در شبکه خدمات پس از فروش سبلان خودروالزامی می باشد.

تاریخ : کیلومتر : ۳۰۰۰۰ مهر و امضاء نمایندگی	تاریخ : کیلومتر : ۲۰۰۰۰ مهر و امضاء نمایندگی	تاریخ : کیلومتر : ۱۰۰۰۰ مهر و امضاء نمایندگی
تاریخ : کیلومتر : ۶۰۰۰۰ مهر و امضاء نمایندگی	تاریخ : کیلومتر : ۵۰۰۰۰ مهر و امضاء نمایندگی	تاریخ : کیلومتر : ۴۰۰۰۰ مهر و امضاء نمایندگی

<p>تاریخ : کیلومتر : ۹۰۰۰۰</p> <p>مهر و امضاء نمایندگی</p>	<p>تاریخ : کیلومتر : ۸۰۰۰۰</p> <p>مهر و امضاء نمایندگی</p>	<p>تاریخ : کیلومتر : ۷۰۰۰۰</p> <p>مهر و امضاء نمایندگی</p>
<p>تاریخ : کیلومتر : ۱۲۰۰۰۰</p> <p>مهر و امضاء نمایندگی</p>	<p>تاریخ : کیلومتر : ۱۱۰۰۰۰</p> <p>مهر و امضاء نمایندگی</p>	<p>تاریخ : کیلومتر : ۱۰۰۰۰۰</p> <p>مهر و امضاء نمایندگی</p>
<p>تاریخ : کیلومتر : ۱۵۰۰۰۰</p> <p>مهر و امضاء نمایندگی</p>	<p>تاریخ : کیلومتر : ۱۴۰۰۰۰</p> <p>مهر و امضاء نمایندگی</p>	<p>تاریخ : کیلومتر : ۱۳۰۰۰۰</p> <p>مهر و امضاء نمایندگی</p>

تاریخ : کیلومتر : ۱۸۰۰۰۰	تاریخ : کیلومتر : ۱۷۰۰۰۰	تاریخ : کیلومتر : ۱۶۰۰۰۰
مهر و امضاء نمایندگی	مهر و امضاء نمایندگی	مهر و امضاء نمایندگی
		تاریخ : کیلومتر : ۱۹۰۰۰۰
		مهر و امضاء نمایندگی

الزامات حقوق مشتریان

ماده ۴ (قانون) - 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 تعمیر برطرف نشده باشد یا خودرو بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیر قابل 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.

ماده ۵ (قانون) - عرضه کننده، واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظفند هر بار که خودروی موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره‌ای قرار می‌گیرد، پس از اتمام کار، به صورت مکتوب کلیه عیب‌ها و نقص‌های اعلامی از سوی مصرف کننده، اقدامهای انجام شده و قطعات تعمیر یا تعویض شده را در صورت وضعیت ذکر نموده و آن را تسلیم مصرف کننده نماید.

تبصره - استفاده از قطعات غیر استاندارد یا تایید نشده توسط عرضه کننده و نمایندگی‌های مجاز تعمیر ممنوع می‌باشد.

ماده ۶ (قانون) - 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 در می‌آید. مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می‌شود.

ماده ۷ (قانون) - هر نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم 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 صادر بر عهده دارد، ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف کننده باطل و بلااثر می‌باشد.

ماده ۸ (قانون) - 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 نمی‌کند.

۹ ماده

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) آیین‌نامه رفتار نماید.

ماده ۱۲- دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری، ون و وانت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهل هزار (۴۰۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هرکدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل یک سال می‌باشد.

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.

نام قطعات و مواد مصرفی
روغن ها نظیر روغن موتور، گیربکس، ترمز و هیدرولیک
مایعات نظیر مایع ضد یخ، مایع شیشه شوی
فیلترها نظیر فیلتر بنزین، فیلتر هوا

تبصره ۱- فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلایندهی هوا شامل کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن و عمر کارکرد آنها کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو می باشد، به شرح جدول ذیل خواهد بود:

زمان تضمین کارکرد	نام قطعات			
	باتری		صفحه کلاچ	
نصف مدت زمان دوره ضمانت	تسمه ها	لامپ ها	لاستیک تایر	لنت ترمز
	حدافل کارکرد معادل ده هزار کیلومتر از تحویل خودرو	کاتالیست کانورتر	شمع موتور	کربن کنیستر
حدافل ۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر	حسگر دوم اکسیژن			

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 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 نمایندگی های مجاز در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید. در صورتی که مصرف کننده تأکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد عرضه کننده باید در اولین زمان ممکن، نسبت به اجرای این درخواست، اقدام نماید.

ماده 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 فرایندهای داخلی سازنده و واردکننده و نیز واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز آن، آغاز و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم، آمادگی تحویل خودرو به مصرف کننده را اعلام نماید، پایان می یابد. در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوط اضافه می شود.

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

تبصره 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 آلایندهایی 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 (۰.۰۰۱۵) 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 (۰.۰۰۲) 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 وگشنده): به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار یک هزارم (۰.۰۰۱) 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 (۰.۰۰۱) 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 مزاد بر یک ماه، عرضه کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم (۰۰۰۰۲) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می باشد.

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.

تبصره ماده ۲۲- 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 نمایندگی های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورتحساب به مصرف کننده، خدمات ارائه شده خود را به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و قطعات را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد ضمانت نمایند.

ماده ۲۴- نمایندگی مجاز موظف است چنانچه تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، خودرو عیب دیگری دارد، قبل از تعمیر یا تعویض قطعه، با مصرف کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف کننده، مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبی مستندسازی شود.

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

ماده ۲۵- چنانچه به تشخیص مراجع مذکور در ماده (۳) قانون به علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل انگاری و یا استفاده از قطعات غیر استاندارد توسط عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز، خسارتی متوجه مصرف کننده گردد، عرضه کننده موظف به جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده می باشد.

ماده ۲۹- مسؤلیت 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 سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می گیرد. چنانچه رضایت مصرف کننده تأمین نشود، می تواند به هیات حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون مراجعه کند. هیئت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند. منطاً رأی، نظر اکثریت اعضای هیئت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

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

محدودیت های گارانتی

قطعاتی که بعنوان قطعات مصرفی و استهلاکی نبوده ولی عمر کارکرد آنها کمتر از مدت زمان معین در دوران ضمانت خودرو می باشد که برای اینگونه قطعات میبایست ضمانت کارکرد مطابق با زمان اعلامی در جدول زیر لحاظ گردد :

مدت ضمانت قطعات	لیست قطعات	
	۱ سال یا ۱۰۰۰۰۰ کیلومتر	صفحه کلاچ
ده هزار کیلومتر	تسمه	لامپ ها
ده هزار کیلومتر	تیغه برف پاکن	
۲ سال یا ۲۰۰۰۰۰ کیلومتر	لاستیک	
۲ سال یا ۲۰۰۰۰۰ کیلومتر	سیستم پخش صوت	

مشتری گرامی لطفا جهت اطلاع از آخرین لیست نمایندگان مجاز ارائه دهنده خدمات به سایت سبلان خودرو به آدرس اینترنتی <http://www.sabalankhodro.com> مراجعه و یا با واحد امور نمایندگان شرکت سبلان خودرو تماس حاصل فرمایید .

شماره تماس دفتر مرکزی : ۰۲۱۴۴۹۸۵۲۵۷

شماره امداد : داخلی ۲۱۱

شماره واحد امور مشتریان: داخلی ۱۵۱ - ۲۰۹