

اتحادیه سازمانهای حل و نقل بنگانی کشور

وزارت کشور

سازمان شهرداری با دو بیماری های کشور

اتحادیه سازمانهای حل و نقل بنگانی کشور

شماره:

تاریخ:

پیوست:

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو

براساس این مصوبه عرضه کنندگان خودرو موظف هستند رضایت مصرف کننده را از خدمات ارائه شده خود در دوران ضمانت و تعهد تامین کنند و چنانچه رضایت مصرف کننده تامین نشود وی بدو می تواند شکایت خود را در مورد خودروهای ساخت داخل به وزارت صنایع و معادن و در مورد خودروهای وارداتی به وزارت بازرگانی تسلیم کند.

شکایت مصرف کننده از سوی مرجع ذی ربط نیز ظرف 30 روز مورد رسیدگی قرار می گیرد و در صورت حل و فصل نشدن موضوع هر یک از دو طرف می توانند به هیئت حل اختلاف مربوطه مرکب از نماینده عرضه کننده خودرو کارشناس رسمی دادگستری در رشته مرتبط و کارشناس راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری مراجعه کند و مرجع حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ دریافت شکایت به موضوع رسیدگی و نسبت به حل اختلاف اقدام کند.

براساس آیین نامه مذکور، چنانچه مصرف کننده در دوران ضمانت به نمایندگی مجاز مراجعه کند و رفع کامل ایرادات خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقیمانده از دوره ضمانت خودرو برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه کننده یا واسطه خدمات پس از فروش موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ کند که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط ضمانت رفع نقض شود.

همچنین تضمین تعمیرات انجام شده براساس ماده 16 این آیین نامه الزامی است.

در بخش دیگر آیین نامه اجرایی قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو تصریح شده است: عرضه کننده باید نسبت به تدوین جدول زمان استاندارد تعمیرات و همچنین تعیین نرخ ساعت تعمیرات اقدام و پس از تایید بازرس آن را به واسطه خدمات پس از فروش نمایندگی های مجاز خود ابلاغ کند تا صورتحساب مصرف کننده بر آن اساس صادر و به مصرف کننده تحویل شود. عرضه کننده نیز باید در نمایندگی های مجاز امکاناتی را فراهم کند تا در صورت درخواست مصرف کننده امکان مقایسه صورتحساب صادره با جداول مذکور وجود داشته باشد.

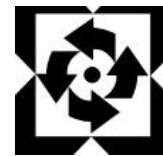
براساس این مصوبه نمایندگی مجاز موظف به نصب تابلوی رتبه نمایندگی و همچنین نصب تابلوی حقوق مشتریان به نحوی که قابل رویت مصرف کنندگان باشد در محل پذیرش هستند. تابلوی حقوق مشتریان از جانب وزارت صنایع و معادن در چارچوب آیین نامه تدوین و به عرضه کنندگان اعلام خواهد شد.

همچنین عرضه کننده موظف است سیستمی را برای تامین و توزیع به موقع قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز آنها براساس ضوابطی که توسط وزارت صنایع و معادن ابلاغ می شود جهت ارائه به مصرف کنندگان طراحی و اجرا کند.

واسطه فروش و خدمات پس از فروش نیز موظف است نظام نظرسنجی از مراجعیت همه نمایندگی های مجاز را تحت نظر سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولید کنندگان تدوین و در بازه های زمانی به اجرا در آورد و براساس نتایج حاصله اقدامات اصلاحی موثر را اعمال کند.

تهران، میدان فاطمی، خیابان جویبار، ساختمان شماره 33، طبقه ششم، کد پستی 1415884514

تلفکس: 2-88800081 و 8-88903267 E.mail: info@upto.ir نشانی الکترونیکی: www.UPTO.ir



اتحادیه سازمانهای حمل و نقل بهگانی کشور

وزارت کشور
سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور
اتحادیه سازمانهای حمل و نقل بهگانی کشور

شماره:
تاریخ:
پیوست:

متن کامل آیین نامه اجرایی قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو به شرح زیر است:

ماده 1- ضوابط مندرج در این آیین نامه شامل عرضه کنندگان واسطه های فروش واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز انواع خودرو اعم از سواری، وانت، دو دیفرانسیل، ون، مینی بوس، میدی باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون، کشنده و موتور سیکلت که در داخل کشور تولید و یا در چارچوب مقررات جاری به کشور وارد شده و یا می شود، می باشد.

ماده 2- تعاریف و اصلاحات این آیین نامه به شرح زیر است:

الف - خدمات پس از فروش: عبارت است از کلیه خدمات پس از فروش یک محصول از قبیل ضمانت، تعهد، (بشپتیبانی خدمات، تعمیران و تامین قطعات استاندارد) که موجب تضمین کارکرد مطلوب محصول می باشد.

ب - دستور العمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو: این دستور العمل شامل حداقل شرایط کمی و کیفی خدمات پس از فروش است که توسط وزارت صنایع و معادن به کلیه شرکت های عرضه کننده خودرو ابلاغ گردیده و در فواصل زمانی تعیین شده در آن توسط بازرس مورد بازرسی و ارزیابی قرار می گیرد.

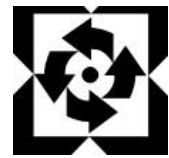
پ - واسطه خدمات پس از فروش: به شخص حقیقی یا حقوقی اطلاق می شود که توسط عرضه کننده عهده دار خدمات پس از فروش خودرو (از طریق نمایندگی های مجاز) در طول دوره تضمین و تعهد می باشد واسطه خدمات پس از فروش می تواند به عنوان بخشی از مجموعه عرضه کننده یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت عرضه کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

ت - استانداردهای ابلاغی: کلیه معیارها و مشخصات فنی ناظر بر کیفیت، چگونگی تولید (فروش) و خدمات پس از فروش که حسب مورد توسط دولت، وزارتخانه های صنایع و معادن و بازرگانی، سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و کمیته معیار مصرف سوخت ابلاغ می گردد.

تبصره - استانداردهای فنی شرکت های عرضه کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق الاشاره جز استانداردهای ابلاغی محسوب خواهد شد.

ث - تضمین یا ضمانت: به مجموعه خدمات تعهد شده اعم از تامین قطعات، خدمات فنی استاندارد و یا تعویض خودرو اعلام شده از طرف عرضه کننده به مصرف کننده مطابق مفاد این آیین نامه اطلاق می گردد که در یک دوره زمانی یا طی مسافت مشخصی انجام آنها به طور رایگان از سوی عرضه کننده تامین می گردد.

ج - ضمانت نامه: سندی است که از جانب عرضه کننده به همراه خودرو تحویل مصرف کننده می شود و در برگیرنده تعهدات دوران ضمانت و تعهد خدمات عرضه کننده می باشد در ضمانت نامه شرح قطعات مصرفی و استهلاکی که مشمول ضمانت نمی شود ذکر می گردد.



اتحادیه سازمانهای حل و نقل بحالی کشور

وزارت کشور
سازمان شهرداری با و دبیری های کشور
اتحادیه سازمانهای حل و نقل بحالی کشور

شماره:

تاریخ:

پیوست:

چ - خدمات تعهد شده: به مجموعه خدمات شامل تعمیرات، تامین لوازم یدکی، پشتیبانی خدمات و اجرت المثل اطلاق می شود که انجام آن در یک دوره زمانی مشخص از سوی عرضه کننده تعهد می گردد.

ح - استفاده مطلوب از خودرو: استفاده از هر خودرو مطابق مشخصات اعلام شده از سوی عرضه کننده (رعایت تعداد سرنشین و مقدار بار تا ظرفیت مجاز، شیوه نگهداری خودرو و نظایر آن) که در ضمانت نامه توضیح داده شده است می باشد.

خ - کتابچه راهنمای مصرف کنندگان: کتابچه ای است که حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو، متعلقات و تجهیزات همراه خودرو، فهرست تجهیزات و وسایل اضافی خودرو، بازدید های دوره ای، قانون و آیین نامه حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو، فهرست نمایندگی های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش می باشد و در زمان تحویل خودرو باید توسط عرضه کننده به مصرف کننده ارائه گردد.

د - تامین خودرو جایگزین مشابه: منظور از تامین خودروی جایگزین (فقط در دوران ضمانت) واگذاری خودرو مشابه و در صورت عدم امکان پرداخت خسارت خواب خودرو (توقف بلا استفاده خودرو) می باشد.

ذ - قیمت کارشناسی: قیمت کارشناسی خودرو براساس نظر کارشناسی رسمی دادگستری در رشته مرتبط خواهد بود.

ر - بازرسی: شخصیت حقوقی است که توسط وزارت صنایع و معادن در مورد خودروهای ساخت داخلی و در مورد خودروهای وارداتی توسط وزارت بازرگانی برای نظارت بر عملکرد عرضه کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی های مجاز، تهیه گزارش های ادواری / موردی و ارائه به همراه اظهار نظر لازم به مراجع ذیربط (برای خودروهای ساخت داخل به وزارت صنایع و معادن و برای خودروهای وارداتی به وزارت بازرگانی معرفی می شود).

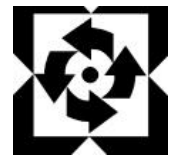
هزینه های انجام بازرسی ها بر عهده عرضه کننده می باشد در صورتی که سازندگان خودرو داخلی اقدام به واردات خودرو نمایند به جهت هماهنگی در انجام فرایند بازرسی بازرسی مورد نظر توسط وزارت صنایع و معادن معرفی خواهد شد.

ز - عیب: زیاده نقیصه و یا تغییر حالتی است که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا و خدمات و یا عدم امکان استفاده متعارف از آن می گردد.

ژ - قطعات ایمنی خودرو: قطعاتی که نقص یا عیب آنها موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد.

ماده 3- وزارت صنایع و معادن و موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران موظفند فهرست قطعات مشمول استاندارد ملی و فهرست قطعات و عیوب امینی را تهیه و ابلاغ نمایند.

ماده 4- عرضه کننده خودرو موظف است کتابچه راهنمای مصرف کنندگان اوراق ضمانت نامه به زبان فارسی، مشخصات خودرو، سند فروش، پرسشنامه ارزیابی رضایت مشتریان و نظر سنجی، نام و نشانی نمایندگی های مجاز در سراسر کشور را در زمان تحویل خودرو به مصرف کننده تحویل نماید.



اتحادیه سازمانهای حل و نقل بهگانی کشور

وزارت کشور

سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور

اتحادیه سازمانهای حل و نقل بهگانی کشور

شماره:

تاریخ:

پیوست:

تبصره 1- برای خودرو سبک و موتور سیکلت آموزش نحوه استفاده به مصرف کنندگان می تواند از طریق ارائه کتابچه یا لوح فشرده صورت پذیرد برای خودروهای سنگین علاوه بر موارد فوق برگزاری دوره های آموزش حضوری (حداقل دو ساعت) الزامی است.

تبصره 2- رعایت ضوابط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف کننده برای مصرف کننده الزامی است.

ماده 5- حداقل دوره تضمین برای خودروهای سبک (سواری، وانت، دو دیفرانسیل و ون) از تاریخ تحویل به مصرف کننده دو سال یا کارکردی برابر 40000 کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد و برای خودروهای وارداتی پنج سال یا 150000 کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد و برای خودروهای سنگین (مینی بوس، میدی باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده) از تاریخ تحویل به مصرف کننده سه سال یا کارکردی برابر 200.000 کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد و برای موتور سیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده شش ماه می باشد.

تبصره 1- عرضه کننده می تواند براساس سیاست تجاری خود و به منظور ارتقا رضایت مندی مصرف کننده نسبت به افزایش دوره ضمانت با تعهدات مربوطه اقدام نماید که در این صورت جزئیات شرایط آن باید به طور شفاف به مصرف کننده اعلام گردد.

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

تبصره 3- ارقام ضمانت در خودرو شامل مواد و قطعات مصرفی از قبیل روغن، مایع خنک کننده و نظایر آن و استهلاک قطعات استهلاکی از قبیل لنت ترمز، تیغه برف پاک کن، صفحه کلاچ و نظایر آن به جز ارقام مصرفی که از طرف عرضه کننده تضمین گردیده است نمی باشد.

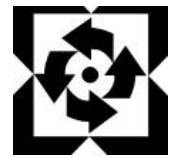
تبصره 4- تعویض قطعات مصرفی و قطعات استهلاکی که ناشی از عیب موجود در هر یک از مجموعه های خودرو باشد بر عهده عرضه کننده بوده و مشمول تضمین می گردد.

تبصره 5- تعمیر خودرو یا تعویض قطعات ناشی از خسارت حاصل از حادثه یا تصادف به وجود آمده که به علت ایرادات فنی خودرو نباشد مشمول ضمانت نمی گردد.

ماده 6- عرضه کنندگان موظف به تهیه و راه اندازی سامانه ای می باشند که به کمک آن مصرف کنندگان در صورت تمایل بتوانند قبل از مراجعه به نمایندگی های مجاز از طریق ارتباط با آن زمان و محل مراجعه خود را مشخص نمایند در صورتی که مصرف کننده تاکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد عرضه کننده باید در اولین زمان ممکن نسبت به این موضوع اقدام نماید.

ماده 7- در دوران ضمانت، نمایندگی های مجاز موظف به پذیرش کلیه خودروهای تحت مسئولیت می باشند شرح خدمات انجام شده و لیست قطعات عویض شده باید به صورت کتبی به مصرف کننده تحویل گردد.

ماده 8- چنانچه رفع عیوب خودرو تحت ضمانت که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد بیش از دو روز کاری طول بکشد واسطه خدمات پس از فروش موظف به تامین خودرو مشابه جایگزین و در صورت عدم امکان پرداخت خسارت خواب خودرو به شرح ماده 10 این آیین نامه می باشد.



اتحادیه سازمانهای حمل و نقل بهگانی کشور

وزارت کشور

سازمان شهرداری با و دبیراری های کشور

اتحادیه سازمانهای حمل و نقل بهگانی کشور

شماره:

تاریخ:

پیوست:

تبصره - چنانچه عیوب موجود در هر یک از مجموعه های خودرو به تشخیص کارشناس فنی راهنمایی و رانندگی سبب بروز حادثه و یا تصادف شده باشد خدمات مربوطه مشمول ضوابط انی ماده بوده و بر عهده عرضه کننده می باشد.

ماده 9- مدت زمان خواب خودرو برای پرداخت خسارت بعد از دو روز کاری برای کلیه روزهای توقف خودرو در نمایندگی اعم از تعطیل و غیر تعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی عرضه کننده واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز شروع و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم آمادگی تحویل خودرو به مصرف کننده را اعلام می نماید خاتمه می یابد.

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

ماده 10- ضوابط پرداخت خسارت خواب خودرو (به استثنای خسارات ناشی از موارد حادثه و تصادف) به صورت زیر می باشد: الف - خودروهای سواری: برای توقف کلیه خودروهای سواری از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد بر دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات که قبلاً از سوی بازرس مورد تایید قرار گرفته است به مقدار پانزده ده هزارم (0.0015) قیمت های اعلامی فروش محصول توسط تولید کننده یا عرضه کننده مصرف کننده پرداخت می شود.

ب - خودروهای عمومی (تاکسی، وانت و ون) برای توقف کلیه خودروهای عمومی از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد بر دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات که قبلاً از سوی بازرس مورد تایید قرار گرفته است به مقدار بیست ده هزارم (0.0020) بهای خودرو توسط عرضه کننده مصرف کننده پرداخت می شود.

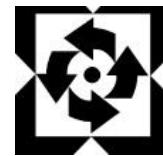
ج - خودروهای سنگین (مینی بوس، میدی باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده): برای توقف کلیه خودروهای سنگین به ازای هر روز توقف مازاد بر دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات که قبلاً از سوی بازرس مورد تایید قرار گرفته است به مقدار یک هزارم (0.001) بهای خودرو توسط عرضه کننده مصرف کننده پرداخت می شود.

د - موتور سیکلت: برای توقف انواع موتور سیکلت به ازای هر روز توقف مازاد بر دو روز کاری به مقدار یک هزارم (0.001) بهای موتور سیکلت حداقل مبلغ پانزده هزار (15.000) ریال به ازای هر روز توسط عرضه کننده مصرف کننده پرداخت می شود.

تبصره 1- در صورت توقف خودروی سنگین بیش از یک ماه به طول انجامد، با موافقت کتبی مصرف کننده برای هر روز توقف خودرو مازاد بر یک ماه عرضه کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم (0.0002) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می باشد.

تبصره 2- در خصوص پرداخت خسارت خواب خودرو عرضه کننده می تواند از طریق واسطه خدمات پس از فروش خودرو اقدام نماید.

ماده 11- 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 عرضه کننده یا واسطه خدمات پس از فروش موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط ضمانت رفع نقض گردد تضمین تعمیرات انجام شده براساس ماده 16 این آیین نامه الزامی می باشد.



اتحادیه سازمانهای حمل و نقل بنگانی کشور

وزارت کشور

سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور

اتحادیه سازمانهای حمل و نقل بنگانی کشور

شماره:

تاریخ:

پیوست:

تبصره - کلیه خدمات ارایه شده در دوران ضمانت از جمله تعمیرات اشاره شده در این ماده مشمول ضمانت مورد اشاره در ماده 16 این آیین نامه می باشد.

ماده 12- عرضه کننده موظف است در صورتی که مدت خواب خودرو مطابق ترتیبات ماده 9 بیش از یک ماه باشد مدت یاد شده را به زمان دوره تضمین خودرو مربوطه اضافه نماید.

تبصره: در دوران ضمانت هزینه های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیر قابل تعمیر به استثناء موارد تصادفی بر عهده عرضه کننده می باشد.

ماده 13- حداقل مدت زمان تعهد خدمات شامل تامین کلیه قطعات یدکی و ارایه خدمات تعمیرات به مدت حداقل ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از نوع و مدل مربوطه توسط عرضه کننده می باشد.

ماده 14- در دوران تعهد عرضه کننده واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی های مجاز موظف به پذیرش کلیه خودروهای تحت مسئولیتی باشند صورت حساب مربوط به تعمیر و تعویض کلیه قطعات و مجموعه های معیوب گزارش شده توسط مصرف کننده باید براساس دستور العمل زمان استاندارد موضوع ماده 15 تنظیم و به مصرف کننده ارایه گردد.

تبصره 1- عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی های مجاز آن به موظف به پذیرش کلیه خودروهای وارداتی مشابه که دارای نمایندگی رسمی آن در کشور است می باشد و رعایت کلیه ضوابط انی آیین نامه و مقررات و وزارت بازرگانی در این خصوص الزامی است.

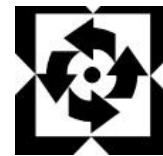
تبصره 2- عرضه کنندگان موظف به بکارگیری سامانه پذیر موضوع ماده 6 برای دوران تعهد نیز می باشند.

ماده 15- عرضه کننده باید نسبت به تدوین جدول زمان استاندارد تعمیرات و همچنین تعیین نرخ ساعت تعمیرات اقدام نماید و پس از تایید بازرس آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز خود ابلاغ نماید تا صورتحساب مصرف کننده بر آن اساس صادر و به مصرف کننده تحویل شود عرضه کننده باید در نمایندگی های مجاز امکاناتی را فراهم نماید تا در صورت درخواست مصرف کننده امکان مقایسه صورتحساب صادره با جداول مذکور وجود داشته باشد.

ماده 16- عرضه کننده موظف است نمایندگی های مجاز را ملزم نماید تا ضمن ارایه صورتحساب مندرج در ماده 14 خدمات ارایه شده خود را به مدت دو ماه و یا 3000 کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد ضمانت نماید.

ماده 17- نمایندگی مجاز تحت هر شرایطی ملزم به پذیرش خودروهایی که به دلیل موارد ایمنی قادر به تردد نیستند می باشد.

ماده 18- اگر نمایندگی مجاز تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش خودرو دارای عیب دیگری است قبل از تعمیر آن باید با مصرف کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیر کسب تکلیف نماید.



اتحادیه سازمانهای حمل و نقل بنگانی کشور

وزارت کشور

سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور

اتحادیه سازمانهای حمل و نقل بنگانی کشور

شماره:

تاریخ:

پیوست:

تبصره - در دوران تعهد نمایندگی مجاز باید داغی قطعات تعویضی را تحویل دهد.

ماده 19- چنانچه به تشخیص مراجع مقرر در این آیین نامه به علت استفاده از قطعات غیر استاندارد توسط عرضه کننده واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز و یا ناشی از عدم کیفیت تعمیرات و یا در صورت سهل انگاری خسارتی متوجه مصرف کننده گردد عرضه کننده موظف به جایگزین کردن قطعات استاندارد و رفع نقصان خدمات، بدون دریافت وجوه جبران خسارات وارده می باشد.

ماده 20- ایجاد نمایندگی مجاز توسط عرضه کنندگان انواع خودرو مطابق ضوابط زیر می باشد:

الف - حداقل امکانات مورد نیاز نماینده رسمی بر حسب تعداد دستگاه خوردو های سبک به شرح جدول پیوست شماره 1 که به مهر دفتر هیات دولت تایید شده است می باشد.

ب - عرضه کنندگان انواع خودرو های اتوبوس برون شهری کامیون و کشنده، جهت ارائه خدمات پس از فروش به مصرف کنندگان موظفند در هر یک از محورهای اصلی جادهای کشور به شرح جدول پیوست شماره 2 که به مهر دفتر هیات دولت تایید شده است حداقل یک نمایندگی مجاز ایجاد نمایند.

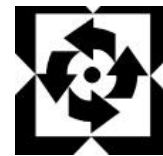
ج - عرضه کنندگان انواع موتورسیکلت جهت ارائه خدمات پس از فروش به مصرف کنندگان موظفند در شهرهای مراکز استان ها حداقل یک نمایندگی مجاز ایجاد یا اعلام نمایند.

تبصره - تعداد نمایندگی های مجاز و پراکندگی آنها در سطح استان ها شهر ها و محور های ارتباطی در کشور براساس پرامترهایی نظیر تعداد خودروهای عرضه شده ضریب مراجعه سالانه خودرو ها در دوران ضمانت و تعهد، مدت زمان توقف خودروها در هر بار مراجعه به نمایندگی های مجاز و پراکندگی خودروهای عرضه شده توسط عرضه کنندگان محاسبه و براساس آن در صورت نیاز نسبت به توسعه شبکه نمایندگی های مجاز اقدام خواهند نمود.

ماده 21- شرایط و ضوابط کمی و کیفی ایجاد نمایندگی های مجاز و نحوه ارزیابی دوره ای نمایندگی های مذکور براساس دستور العملی خواهد بود که به تصویب وزیر صنایع و معادن می رسد. تبصره - عرضه کننده تحت هیچ شرایطی مجاز به جذب و بکارگیری نمایندگی های تحت پوشش خود یا هر یک از شرکت های عرضه کننده که براساس دستور العمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو مردود شناخته شده و لغو دائم گردیده اند تا زمان انجام اصلاحات لازم و رسیدن به سطح کیفی قابل قبول نمی باشند.

ماده 22- عرضه کننده خودرو باید نسبت به تهیه و ابلاغ ضوابط پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه و ترخیص خودرو به نمایندگی مجاز در چارچوب شرایط ضوابط موضوع ماده 21 و نظارت بر حسن اجرای آن اقدام نماید.

ماده 23- نمایندگی مجاز موظف به نصب تابلوی رتبه نمایندگی و همچنین نصب تابلوی حقوق مشتریان به نحوی که قابل رویت مصرف کنندگان باشد در محل پذیرش می باشد تابلوی حقوق مشتریان توسط وزارت صنایع و معادن در چارچوب آیین نامه تدوین و به عرضه کنندگان اعلام خواهد شد.



اتحادیه سازمانهای حل و نقل بهگانی کشور

وزارت کشور

سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور

اتحادیه سازمانهای حل و نقل بهگانی کشور

شماره:

تاریخ:

پیوست:

ماده 24- عرضه کننده خودرو باید ضمن آموزش کارکنان خدمات پس از فروش و تعمیرگاهها مستندات اجرایی لازم برای ارائه خدمات به هر محصول کلیه دستور العمل های فنی راهنمای تعمیراتی بخش های مختلف خودرو و آموزش استفاده از تجهیزات تخصصی را فراهم و از طریق واسطه خدمات پس از فروش به همه نمایندگان های مجاز ارائه نماید.

ماده 25- عرضه کننده باید برای خودروهای جدید، ابزارآلات، تجهیزات و قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز را تامین و آموزش های لازم را به کارکنان فنی آنها قبل از شروع تحویل خودرو به مصرف کننده داده باشد.

ماده 26- عرضه کننده موظف است سیستمی را برای تامین و توزیع به موقع قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز آنها براساس ضوابطی که توسط وزارت صنایع و معادن ابلاغ می شود جهت ارائه به مصرف کنندگان طراحی و اجرا نماید.

ماده 27- عرضه کننده خودرو موظف است سیستم ردیابی قطعات به ویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی خودروها را ایجاد نماید به طوری که در صورت تشخیص وجود نقص فنی در هر گروه از قطعات نصب شده که باعث بروز خسارت شده باشد امکان فراخوان خودروهای مربوطه و بر طرف نمودن نقص مزبور وجود داشته باشد.

ماده 28- واسطه فروش و خدمات پس از فروش موظف است نظام رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان را در شرکت و کلیه نمایندگی های مجاز مستقر نمایند و گزارش عملکرد دوره ای خود را به مراجع ذی ربط ارسال نماید.

تبصره - در نظام فوق الذکر مدت زمان تعیین تکلیف نهایی شکایت مصرف کننده از زمان وصول شکایت توسط عرضه کننده یا واسطه خدمات پس از فروش نباید از 20 روز تجاوز نماید.

ماده 29- واسطه فروش و خدمات پس از فروش باید سامانه ای را برای پرداخت هزینه های خسارات وارده به مصرف کننده همزمان با راه اندازی مستقر و اجرا نماید.

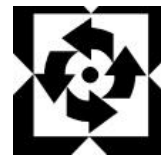
ماده 30- عرضه کنندگان باید نسبت به استقرار شبکه اطلاعاتی رایانه ای بین واسطه فروش خدمات پس از فروش و کلیه نمایندگی های مجاز و آموزش عملی کارکنان آنها در زمینه بکارگیری آن اقدام نمایند تا علاوه بر نحاسبه مدت خواب خودرو لیست قطعات مصرفی بر روی هر خودرو و صورتحساب هر مصرف کننده برای بازرس قابل دسترسی باشد.

ماده 31- واسطه فروش و خدمات پس از فروش موظف است نظام نظرسنجی از مراجعیت کلیه نمایندگی های مجاز را تحت نظر سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولید کنندگان و در بازه های زمانی به اجرا در آورد و براساس نتایج حاصله اقدامات اصلاحی موثر را اعمال نماید.

ماده 32- واسطه فروش و خدمات پس از فروش موظف است سیستم نظارت بر نمایندگی های مجاز را براساس وظایف تعیین شده در این قانون آیین نامه مربوطه و دستور العمل های ابلاغی مراجع ذیابط مذکور در این آیین نامه ایجاد و در بازه های زمانی مشخص اجرا نماید.

تهران ، میدان فاطمی ، خیابان جویبار ، ساختمان شماره 33 ، طبقه ششم ، کد پستی 1415884514

تلفکس : 2-88800081 و 8-88903267 E.mail : info @ upto . ir نشانی الکترونیکی : www.UPTO.ir



اتحادیه سازمانهای حل و نقل بنگانی کشور

وزارت کشور

سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور

اتحادیه سازمانهای حل و نقل بنگانی کشور

شماره:

تاریخ:

پیوست:

تبصره 1- واسطه فروش و خدمات پس از فروش موظف است دستور العمل اعطا و لغو نمایندگی ها را با معیار های مشخص شده ابلاغی مراجع ذیربط تهیه و اجرا نمایند.

تبصره 2- واسطه فروش و خدمات پس از فروش باید نام و نشانی کلیه نمایندگی های مجاز خود را به همراه سایر مشخصات در خواستی جهت ارزیابی عملکرد آنها به بازرس معرفی نماید.

ماده 33- عرضه کنندگان خودرو موظف هستند رضایت مصرف کننده را از خدمات ارایه شده خود در دوران ضمانت و تعهد تامین نمایند چنانچه رضایت مصرف کننده تامین نشود وی بدو می تواند شکایت خود را در مورد خودروهای ساخت داخل به وزارت صنایع و معادن و در مورد خودرو های وارداتی به وزارت بازرگانی تسلیم نماید شکایت مصرف کننده از سوی مرجع ذی ربط ظرف 30 روز مورد رسیدگی قرار می گیرد و در صورت عدم حل و فصل موضوع هر یک از طرفین می توانند به هیات حل اختلاف مربوطه مرکب از نماینده عرضه کننده خودرو کارشناس رسمی دادسگتری در رشته مرتبط و کارشناس راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری مراجعه نمایند و مرجع حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ دریافت شکایت به موضوع رسیدگی و نسبت به حل اختلاف اقدام نماید در صورت اعتراض هر یک از طرفین به صورتجلسه حل اختلاف خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود.

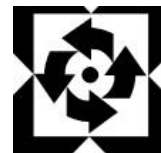
تبصره - کلیه نهادها و سازمانهایی که مصرف کنندگان جهت طرح شکایت به آنها مراجعه می نمایند موظفند شکایت مصرف کننده را در مورد خودروهای ساخت داخل به وزارت صنایع و معادن و در مورد خودروهای وارداتی به وزارت بازرگانی (سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولید کنندگان) ارسال نماید.

ماده 34- مسئولیت اجرایی مفاد این آیین نامه بر عهده عرضه کننده خودرو می باشد.

ماده 35- نظارت بر حسن اجرای این آیین نامه بر عهده وزارت صنایع و معادن و برای خودروهای وارداتی با هماهنگی وزارت بازرگانی می باشد.

ماده 36- ارزیابی های ادواری عرضه کنندگان خودرو واسطه های فروش، واسطه های خدمات پس از فروش، نمایندگی مجاز و ارایه گزارش های ادواری موردی به عهده بازرس که برای خودروهای ساخت داخل توسط وزارت صنایع و معادن و برای خودروهای وارداتی با هماهنگی وزارت بازرگانی تعیین می گردد می باشد جمع بندی گزارش ها و ارایه آن به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی بر عهده وزارت صنایع و معادن می باشد.

ماده 37 - مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول بر عهده عرضه کننده می باشد در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده مراتب از طریق مراجع حل اختلاف مورد اشاره در ماده 33 این آیین نامه قابل پیگیری خواهد بود.



اتحادیه سازمانهای حمل و نقل بهگانی کشور

وزارت کشور

سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور

اتحادیه سازمانهای حمل و نقل بهگانی کشور

شماره:

تاریخ:

پیوست: