

WARRANTY AND AFTER-SALES SERVICE MANUAL

دفترچه راهنمای گارانتی و خدمات پس از فروش کمپرسی پیلسان



TIPPER
C7H SERIES
440 MT 6X4

PILSAN

**ENJOY
THE ROAD**

دفترچه راهنمای گارانتی
و خدمات پس از فروش
کمپرسی پیلسان

WARRANTY AND AFTER-SALES
SERVICE MANUAL

PILSAN TIPPER C7H | 440MT 6X4

PILSAN

فهرست مطالب

۲	مقدمه
۲	تعریف گارانتی
۲	تعریف وارانتی
۲	حدود پوشش گارانتی
۲	دوره گارانتی
۳	گارانتی تعمیرات و قطعات در دوره وارانتی
۴	گارانتی خودرو
۴	دوره تعهد
۴	شرایط گارانتی قطعات
۵	قطعات مستهلک (داغی)
۵	سرویس اولیه
۵	بازدیدهای دوره ای
۶	جدول بازدید دوره ای
۱۰	موارد خارج از تعهدات گارانتی
۱۱	شرایط نامساعد
۱۱	توصیه ها و نکات مهم
۱۲	امداد جاده
۱۲	محاسبه هزینه و صدور صورت حساب
۱۲	نیازمندیهای کیفی سوخت
۱۳	میزان مصرف سوخت
۱۴	تجهیزات و مستندات تحویلی همراه خودرو
۱۵	قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو
۱۶	آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

مقدمه

ضمن تشکر از حسن انتخاب شما، شرایط و چگونگی استفاده از خدمات گارانتی خودروی خریداری شده به شرح ذیل می باشد. از آنجایی که انجام سرویس های ادواری مطابق با توصیه شرکت سازنده خودرو، نقش بسزایی در بهبود عملکرد خودرو و افزایش عمر مفید خودرو دارد، لذا انجام این سرویس ها (از جمله تعویض روغن و فیلتر روغن موتور) مطابق با جدول سرویس های ادواری خودرو (مندرج در کتاب راهنمای مشتری) در شبکه نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش شرکت پیلسان الزامی بوده و عدم انجام آن در موعد مقرر منجر به خروج خودرو از شرایط گارانتی خواهد شد. لذا ضروری است جهت استفاده از گارانتی خودرو، با مراجعه به نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش شرکت پیلسان، نسبت به انجام سرویس های مربوطه (با حداکثر اختلاف ۱۰۰۰ کیلومتر از سررسید پیمایش در جدول سرویس های ادواری مشروط به رعایت زمان اشاره شده در آن جدول) اقدام نمایید.

تعریف گارانتی Guaranty:

واژه گارانتی به مجموعه تعهداتی گفته می شود که سازنده در قبال وقوع هرگونه ایراد ناشی از کیفیت نامطلوب مواد و یا فرآیند نامناسب ساخت محصول خود، تحت شرایط و زمانی خاص، جهت رفع آن از طریق تعمیر یا تعویض قطعات بر عهده می گیرد. در این حالت هزینه های تحمیل شده بر عهده تولید کننده محصول است. همچنین گارانتی به معنای ضمانت کیفیت و عملکرد یک محصول در یک بازه زمانی معین و با حفظ شرایط نگهداری می باشد که نوعی تضمین طراحی، مکانیزم قطعات و مونتاژ به حساب می آید. در صورت بروز هرگونه مشکل در این دوره، کلیه ایرادات ناشی از تولید، به رایگان توسط شرکت تولید کننده محصول برطرف خواهد شد.

شرکت پیلسان بر پایه این تعریف مسئولیت رفع هرگونه ایراد ناشی از کیفیت نامطلوب مواد اولیه، تولید و مونتاژ محصولات مجتمع صنعتی پیلسان را با توجه به شرایط و ضوابط مندرج در این دفترچه و بخشنامه های متعاقب بر عهده می گیرد.

تعریف وارانتی Warranty:

تمامی خدماتی که در دوره گارانتی به مشتری داده می شود در دوره وارانتی نیز وجود دارد و تنها تفاوت آن با گارانتی آن است که در دوره وارانتی هزینه خدمات انجام شده توسط مشتری پرداخت می شود و در ازای آن مشتری می تواند از فضای تعمیرگاه، ابزار مخصوص، دانش فنی شبکه نمایندگان و قطعات اصلی مجتمع صنعتی پیلسان استفاده نماید.

حدود پوشش گارانتی Coverage:

تعهدات گارانتی شرکت پیلسان منوط به خودروهای مجتمع صنعتی پیلسان شامل هزینه اجرت تعویض یا تعمیر قطعه، قیمت قطعات تعویضی و هزینه های جانبی (کار خارج) می باشد. این تعهدات شامل مواردی است که شرایط برقراری گارانتی را دارا بوده و مورد تایید کارشناسان شرکت قرار گیرند.
دوره گارانتی:

دوره گارانتی کمپرسی های مجتمع صنعتی پیلسان به مدت دو سال از تاریخ تحویل خودرو و یا ۲۰۰,۰۰۰ کیلومتر کارکرد هر کدام که زودتر فرا برسد (با در نظر گرفتن موارد زیر) می باشد.

گارانتی تعمیرات و قطعات در دوره وارانتی:

چنانچه مصرف کننده در دوره ضمانت به نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش شرکت پیلسان مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوره ضمانت خودرو برای نمایندگی مقدور نباشد، نمایندگی موظف است ضمن اعلام کتبی موضوع به مشتری ترتیبی اتخاذ نماید که خودروی مشتری در اولین فرصت تحت شرایط ضمانت رفع نقص گردد. تعمیرات انجام شده در نمایندگی های شرکت پیلسان دارای ۲ ماه و یا ۳,۰۰۰ کیلومتر کارکرد (هر کدام که زودتر فرا برسد) ضمانت می باشند و قطعات تعویضی نیز به مدت ۶ ماه یا ۱۰,۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) ضمانت می گردد.

گارانتی خودرو:

۱- خدمات گارانتی محدود به تعویض یا تعمیر قطعات معیوب (بنا به تشخیص خدمات پس از فروش شرکت پیلسان) و دستمزد مربوطه می باشد.

۲- هرگونه خدمات گارانتی می بایست توسط نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش شرکت پیلسان صورت پذیرد.

۳- قطعات معیوب گارانتی، متعلق به مجتمع صنعتی پیلسان می باشد.

دوره تعهد (وارانتی):

دوره تعهد یا دوره تأمین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ۱۰ سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف کننده می باشد.

شرایط گارانتی قطعات:

الف. قطعات تزئینی

ب. قطعات مصرفی

ج. سایر قطعات

الف) قطعات تزئینی:

قطعاتی مانند آفتابگیر، چرم صندلی ها و متعلقات ظاهری آنها، موکت کف، پوشش سقف، آینه ها، رودری ها، کروم کاری تجهیزات داخلی، سلامت فیزیکی داشبورد و متعلقات ظاهری آن و ... شامل قطعات تزئینی می باشد که به هنگام تحویل خودرو و توسط پرسنل اداره تحویل، بی نقص بودن ظاهری آنها به استحضار مشتری رسانده می شود. لذا پس از تحویل خودرو و تایید سلامت قطعات مزبور توسط مشتری و تکمیل و امضای فرم مربوطه، قطعات فوق مشمول گارانتی نخواهند بود.

ب) قطعات مصرفی:

به قطعاتی اطلاق میگردد که عمر آنها نسبت به سایر قطعات خودرو محدودتر بوده و بصورت عادی پس از مدتی محدود یا مقدار کارکرد خاصی مستهلک شده و می بایست تعویض گردند. گفتنی است که میزان استهلاک این قطعات رابطه مستقیم با نحوه ی استفاده خودرو از جانب کاربر آن دارد.

لیست برخی از این قطعات که شامل شرایط گارانتی نمی شوند به شرح ذیل میباشند:

انواع روغن ها

خارهای تزئینی

بست ها

فیلترها

مایع خنک کننده موتور

لامپ ها

لیست قطعاتی که عمر کارکرد آنها کمتر از دوره گارانتی خودرو است به شرح جدول ذیل می باشد:

پیمایش (کیلومتر)	زمان کارکرد	نام قطعات
۱۰۰/۰۰۰	یکسال	باتری - صفحه کلاچ
۱۰۰۰۰	-	لامپ ها - تسمه ها - قطعات پلاستیکی - تیغه برف پاک کن - لنت ترمز
دوره ضمانت خودرو		تایر
۳۰۰۰۰	۱۸ ماه	کاتالیست کانورتر یا سیستم Adblue
-	۱۸ ماه	رنگ خودرو
دوره ضمانت خودرو		سیستم پخش صوت

ج) سایر قطعات :

- در صورتیکه علت معیوب بودن قطعه ای طبق نظر کارشناس فنی نمایندگی مجاز و همچنین دفتر مرکزی کیفی تشخیص داده شود و قطعه اصطلاحاً ایراد کیفی داشته باشد، قطعه و اجرت تعویض آن مشمول گارانتی خواهد شد.

- همچنین سایر قطعات و قسمتهای خودرو از قبیل گیربکس، موتور، سیستم تعلیق، سیستم برقی و سوخت رسانی چنانچه در زمان مراجعه توسط کارشناس فنی مجتمع صنعتی پیلسان محرز گردد که ایراد مشاهده شده جهت تعویض قطعه تحت شرایط گارانتی می باشد، لذا شرکت فقط نسبت به قطعه تعویض شده مطابق با قوانین گارانتی ذکر شده (۶ ماه الی ۱۰۰۰۰ کیلومتر قطعه و ۲ ماه الی ۳۰۰۰ کیلومتر خدمات) در آینده مسئولیت خواهد داشت و نسبت به آن تعیین تکلیف خواهد نمود و در صورت مراجعه با ایراد مشابه و نیاز به تعویض قطعه دیگر در صورت اتمام گارانتی و نداشتن شرایط گارانتی مسئولیت آن با مالک خودرو خواهد بود و مجتمع صنعتی پیلسان هیچ گونه مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.

قطعات مستهلک (داغی)

قطعات مستهلک مربوط به موارد غیر گارانتی تحویل مشتری می گردند.

سرویس اولیه:

بازدید اولیه خودروهای کمپرسی در کیلومتر ۲۵۰۰ (پیمایش ۱۰۰۰ کیلومتر بالا یا ۱۰۰۰ کیلومتر پایین نیز بلامانع است) و حداکثر ۶ هفته، هر کدام زودتر فرا برسد، پس از تحویل در کلیه نمایندگی های مجاز شرکت پیلسان قابل ارائه می باشد. لطفا توجه داشته باشید که انجام سرویس اولیه در محدوده زمانی و پیمایشی فوق الزامی بوده است و عدم انجام آن منجر به ابطال گارانتی بخشهای مرتبط با آن می گردد.

بازدیدهای دوره ای:

انجام به موقع سرویس های دوره ای یکی از راهکارهای موثر جهت افزایش عمر مفید خودروهای مجتمع صنعتی پیلسان می باشد. تعمیر و نگهداری منظم و انجام سرویس های دوره ای برای کاهش هزینه ها و اطمینان بیشتر در طول رانندگی و جلوگیری از توقف های احتمالی در تعمیرگاه امری ضروری است. الزامات سرویس های دوره ای شامل انجام بازدید قبل از رانندگی و اعمال برنامه بازدید دوره ای (مطابق آخرین نسخه فرم های بازدید) می باشد.

جدول بازدهی‌های دوره ای

توجه:

بازدهی‌های ادواری در شبکه نمایندگی های مجاز شرکت پیلسان مطابق آخرین فرم ها و تغییرات اعمال شده توسط مجتمع صنعتی پیلسان انجام میشود.

ردیف	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱
پیمایش	۲۵۰۰	۱۰۰۰	۲۰۰۰	۳۰۰۰	۴۰۰۰	۵۰۰۰	۶۰۰۰	۷۰۰۰	۸۰۰۰	۹۰۰۰	۱۰۰۰۰	۱۱۰۰۰	۱۲۰۰۰	۱۳۰۰۰	۱۴۰۰۰	۱۵۰۰۰	۱۶۰۰۰	۱۷۰۰۰	۱۸۰۰۰	۱۹۰۰۰	۲۰۰۰۰

ردیف	گروه	عنوان	زمان تعویض (ماه)	میزان (پیمایش)	فنی مشخصات	اولیه (۲۵۰۰)	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰	۱۱۰	۱۲۰	۱۳۰	۱۴۰	۱۵۰	۱۶۰	۱۷۰	۱۸۰	۱۹۰	۲۰۰		
۱	قطعات مصرفی	تعویض فیلتر روغن موتور		۱۰۰۰۰	۴																							
۲		تعویض فیلتر هوای بزرگ		۱۰۰۰۰	۲																							
۳		تعویض فیلتر هوای کوچک		۲۰۰۰۰	۶																							
۴		تعویض فیلتر آبگیر گازوئیل		۱۰۰۰۰	۲																							
۵		تعویض فیلتر گازوئیل (فیلتر سوخت ثانویه)		۱۰۰۰۰	۲																							
۶		تعویض فیلتر هوای خارجی سیستم A/C		۳۰۰۰۰	۶																							
۷		تعویض فیلتر SCR		۴۰۰۰۰	۱۲																							
۸		تعویض فیلتر خشک کن هوای ترمز		۴۰۰۰۰	۹																							
۹		تعویض فیلتر هیدرولیک فرمان	ATF III - RaySun		۵۰۰۰۰	۱۲																						
۱۰	مایعات مصرفی (روانکارها)	تعویض روغن موتور	RaySun(CI-4) 15W40	با فیلتر ۴۲ لیتر	۲																							
۱۱		تعویض روغن گیربکس	RaySun (GL-5)85W90	۲۵/۵ لیتر	۶																							
۱۲		تعویض روغن دیفرانسیل عقب اول	ReySun (GL-5)75W90	۱۷/۴+(۲*۲/۸)	۱۲																							
۱۳		تعویض روغن دیفرانسیل عقب دوم	ReySun (GL-5)75W90	۱۵/۴+(۲*۲/۸)	۱۲																							
۱۴		تعویض مایع خنک کننده (۵۰٪ ضدیخ و ۵۰٪ آب رادیاتور)	RaySun	۴۲ لیتر	۱۲																							
۱۵		تعویض روغن هیدرولیک فرمان	ATF III - RaySun		۳ لیتر	۱۲																						
۱۶		تعویض روغن کلاچ	DOT-3		۰/۵ لیتر	۶																						

ردیف	گروه	عنوان	اولیه (۲۵۰۰)	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰	۱۱۰	۱۲۰	۱۳۰	۱۴۰	۱۵۰	۱۶۰	۱۷۰	۱۸۰	۱۹۰	۲۰۰			
۱	بازدیدها	گریس کاری شاسی و کابین	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
۲		تخلیه آب موجود در فیلتر آبگیر	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
۳		تخلیه آب موجود در تانکهای باد	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۴		بررسی هزار خار و بوش های چهارشاخ گاردان	✓				✓					✓														
۵		بررسی میزان فرسایش لنت های ترمز	✓									✓														
۶		بررسی مهره های چرخ	✓									✓														
۷		بررسی لوله ها و شیلنگ ها سوخت (از باک تا موتور)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۸		بررسی لاستیک ها از نظر سائیدگی غیر عادی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۹		بررسی کلیه کدهای خطا	✓	✓																						
۱۰		بررسی تمیزی فیلتر هواکش کوچک و بزرگ	✓									✓														
۱۱		بررسی فن موتور	✓		✓							✓														
۱۲		بررسی عملکرد کمر بند ایمنی	✓									✓														
۱۳		بررسی عملکرد کلاچ و گیربکس	✓		✓							✓														
۱۴		بررسی عملکرد قطع کن باتری	✓									✓														
۱۵		بررسی عملکرد سیستم رادیو پخش	✓									✓														
۱۶		بررسی عملکرد سیستم تهویه مطبوع و بخاری درجا و کولر درجا	✓	✓								✓														
۱۷		بررسی عملکرد سیستم برف پاک کن	✓									✓														
۱۸		بررسی عملکرد درب های کابین و ترمز آن	✓									✓														
۱۹		بررسی شلنگ های ترمز	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۲۰		بررسی شاسی، کمک فنرها، بالن ها و فنرهای برگی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۲۱		بررسی سطح مایع شیشه شور	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۲۲		بررسی سطح مایع خنک کننده و نشستی احتمالی آن	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۲۳		بررسی سطح روغن موتور و نشستی احتمالی آن	✓		✓							✓														
۲۴		بررسی سطح روغن مکانیزم بالابر کابین و نشستی احتمالی آن	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۲۵		بررسی سطح روغن گیربکس و نشستی احتمالی آن	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۲۶		بررسی سطح روغن کلاچ و نشستی احتمالی آن	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۲۷		بررسی سطح روغن دیفرانسیل و نشستی احتمالی آن	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۲۸		بررسی سطح روغن جعبه فرمان و نشستی احتمالی آن	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۲۹		بررسی آب باتری و غلظت آن	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۳۰		بررسی چرخ پنجم	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۳۱		بررسی چراغ های جلو و عقب، راهنمای چپ و راست، پروژکتور و مه شکن ها	✓		✓							✓														
۳۲		بررسی تسمه سفت کن، هرز گرد ها و میزان کشش تسمه	✓		✓							✓														

ردیف	گروه	عنوان	اولیه (۲۵۰۰)	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰	۱۱۰	۱۲۰	۱۳۰	۱۴۰	۱۵۰	۱۶۰	۱۷۰	۱۸۰	۱۹۰	۲۰۰		
۳۳	بازدیدها	بررسی پیچ های اتصالات میل گاردان	✓															✓							
۳۴		بررسی پیچ کربنی های جلو و عقب	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
۳۵		بررسی سیم کشی، سوکت ها، لوله های هوای فشرده روی موتور از نظر شل شدن و فرسودگی	✓																						
۳۶		بررسی فیلتر روغن را از نظر وجود پلیسه یا ناخالصی	✓																						
۳۷		بررسی کامل فیلتر هواکش کوچک و بزرگ	✓																	✓					
۳۸		بررسی دسته موتور و پیچ های اتصال آن	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۳۹		خودرو را روشن نمایید و فشار روغن نشستی، دمای موتور و صدای آن را بررسی نمایید	✓																	✓					
۴۰		بررسی فن موتور و پیچ های اتصال آن و پوشش محافظ جریان هوا	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۴۱		بررسی تسمه سفت کن هرزگردها و میزان کشش تسمه	✓																						
۴۲		بررسی لوله ها و شیلنگ های سوخت (از باک تا موتور)	✓																						
۴۳		بررسی آب موجود در فیلتر آبگیر	✓																						
۴۴		بررسی خروجی هوای فشرده سیستم کلاچ از نظر گرفتگی	✓																						
۴۵		بررسی پدال کلاچ و شفت آن از نظر حرکت روان	✓																						
۴۶		بررسی دامنه حرکت بوستر کلاچ	✓																						
۴۷		بررسی و روانکاری اهرم بندی بلبرینگ کلاچ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۴۸		خودرو را روشن نمایید و عملکرد کلاچ از نظر درگیری نرم آزاد شدن و لغزش را بررسی نمایید	✓																						
۴۹		سیم کشی، سوکت ها، لوله های هوای فشرده روی گیربکس از نظر شل شدن و فرسودگی	✓																						
۵۰		بررسی پیچ های اتصال گیربکس	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۵۱		خودرو را روشن کرده و عملکرد گیربکس را بررسی نمایید	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۵۲		بررسی و روانکاری هزار خار و بوش های چهار شاخ گاردان	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۵۳		بررسی پیچ های اتصالات میل گاردان به اکسل و گیربکس	✓																						
۵۴		بررسی پیچ پایه نگهدارنده میل گاردان	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۵۵		بررسی سطح روغن دیفرانسیل و نشستی احتمالی آن	✓																						
۵۶		بررسی قفل کن دیفرانسیل	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۵۷		خودرو را روشن کرده و عملکرد قفل کن دیفرانسیل را بررسی نمایید	✓																						
۵۸		بررسی وضعیت مهره های چرخ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۵۹		بررسی لاستیک ها از نظر سائیدگی و غیرعادی	✓																						
۶۰		بررسی کامل از محکم بودن اتصالات لوله های هوای فشرده، ترمز پایی و ترمز دستی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۶۱		بررسی میزان فرسایش لنتهای ترمز	✓																						
۶۲		بررسی شیلنگ های ترمز	✓																						
۶۳		بررسی لوله های ترمز از نظر آسیب دیدگی و نشستی	✓																						
۶۴		بررسی عملکرد لنت ترمز و برگشت آن	✓																						

ردیف	گروه	عنوان	۲۰ (۲۵۰۰)	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰	۱۱۰	۱۲۰	۱۳۰	۱۴۰	۱۵۰	۱۶۰	۱۷۰	۱۸۰	۱۹۰	۲۰۰		
۶۵	بازرسیها	بررسی حرکت رفت و برگشت کالیپر ترمز	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
۶۶		بررسی کامل سیستم ترمز(دیسکی)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
۶۷		بررسی شیلنگ های هوای فشرده، لوله های روغن، لوله های آب و دسته سیم از نظر ساییده شدن یا آسیب دیدگی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۶۸		بررسی پیچ های نگهدارنده براکت های عرضی روی شاسی / پیچ رام ها	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۶۹		بررسی کامل عملکرد و روانکاری بکسل بند از نظر فرسودگی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۷۰		بررسی سوپاپ های تنظیم ارتفاع و بالن ها	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۷۱		بررسی پیچ کربنی های جلو و عقب	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۷۲		بررسی و گریسکاری پین ها و بوش های فنرهای تخت خودرو	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۷۳		بررسی پیچ اتصال گوشواره های نگهدارنده فنرهای تخت	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۷۴		بررسی و روانکاری و رفع خلاصی بین فنر شمشی سیستم تعلیق و صفحه لغزنده	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۷۵		بررسی سیستم تعلیق و تعادل فنر برگی و گریسکاری بخش های متحرک	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۷۶		بررسی دقیق قرارگیری صحیح و سلامت استاپرهای فنرهای تخت(فنربندی شمشی)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۷۷		خودرو را روشن کرده و عملکرد سیستم تعلیق بادی را بررسی نمایید	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۷۸		بررسی لقی غربلیک فرمان	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۷۹		بررسی و گریسکاری کینگ پین محور فرمان پذیر جلو	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۸۰		بررسی پیچ بست نگهدارنده میل فرمان کوتاه و بلند و سیبک ها از نظر شل شدن	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۸۱		بررسی لوله های روغن سیستم هیدرولیک فرمان را از نظر نشتی و ساییدگی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۸۲		بررسی سطح آب باتری	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۸۳		بررسی اتصال بدنه باتری	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۸۴		بررسی اتصال سوکت ها و کانکتورها	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۸۵		بررسی دینام و وضعیت شارژ آن	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۸۶		بررسی فیوزها و مشخحات آن ها	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۸۷		بررسی نرمال بودن فشار ریل سوخت توسط EOL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۸۸		بررسی و رفع خطاها در سیستم	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۸۹		بررسی سطح مایع شیشه شوی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۹۰		بررسی پیچ های مکانیزم برگردان کابین	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۹۱		بررسی و گریسکاری لولاها و عملکرد درب های کابین و ترمز	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۹۲		بررسی و گریسکاری قفل و یراق آلات کابین	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۹۳		بررسی و گریسکاری عملکرد صندلی ها و مکانیزم حرکت آن	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۹۴		بررسی عملکرد سیستم تهویه مطبوع	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۹۵		بررسی عملکرد بخاری درجا	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۹۶		بررسی عملکرد کولر درجا	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۹۷		بررسی عملکرد بوق	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ردیف	گروه	عنوان	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	
۹۸		بررسی عملکرد سیستم تعلیق کابین	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
۹۹		بررسی سطح روغن موتور																✓					
۱۰۰		بررسی جعبه فرمان و رفع نشتی در صورت مشاهده																					

کمپرسی‌های مجتمع صنعتی پیلسان پیلسان

موارد خارج از تعهدات گارانتی:

- قطعاتی که علت نقصشان چیزی غیر از ایراد کیفی، نقص ساخت یا جنس باشد مانند استفاده ناصحیح، تصادف و ...
- استفاده از قطعات استوک و متفرقه که از نمایندگی‌های مجاز تهیه نشده باشند و مورد تایید مجتمع صنعتی پیلسان نباشد.
- استفاده از آپشن‌های غیر شرکتی که مورد تایید مجتمع صنعتی پیلسان نبوده و مغایر با وضعیت استاندارد و طراحی خودرو باشند همانند استفاده از رینگ‌ها و لاستیک‌های متفرقه با سایزهای متفرقه که با سایز چرخ و لاستیک استاندارد خودرو مغایر باشد، سیستم‌های پخش و مولتی‌مدیای متفرقه، دزدگیر، سیستم‌های روشنایی متفرقه همانند چراغ‌های زنون، طراحی نور داخلی و خارجی، سیم‌کشی‌های متفرقه و GPS.... استفاده از آپشن‌های متفرقه در خودرو منجر به ابطال گارانتی قسمت مربوطه‌ی اصلی و همچنین قسمت‌های مرتبط با آن آپشن غیر مجاز میگردد.
- صدمات ناشی از شرایط جوی همانند طوفان، تگرگ، صاعقه، سیل، غرق یا ردا شدن از رودخانه یا چاله‌ی بزرگ آب و ...
- از کار افتادن باتری (دشارژ شدن باتری) به علت عدم استفاده از خودرو و یا اصطلاحاً خوابیدن خودرو توسط مشتری.
- نفوذ آب به داخل قطعات الکترونیکی به علت شستشوی محفظه‌ی موتور و یا داخل اتاق خودرو
- هرگونه نقص ناشی از تصادفات و استفاده‌ی ناصحیح از محصول
- ایجاد هرگونه تغییرات نرم‌افزاری، مکانیکی، برقی، هیدرولیکی، پنوماتیکی، طراحی و بدنه و... در خودرو به منظور تقویت (Power Booster) یا شخصی‌سازی آن (Customization) همانند تغییرات در کامپیوترهای کنترل‌کننده‌ی موتور، گیربکس و ...
- حذف یا جایگزینی برخی قطعات با قطعات دیگر و ... که منجر به ابطال بخش‌های مربوطه گارانتی یا قسمت مربوطه می‌گردد.
- صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیرپاشی شده، نمک‌ریزی شده و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ و شن با خودرو.
- صدمات وارده به قسمتهایی از رنگ خودرو (پریدگی یا لب‌پریدگی رنگ، خراش و ...) به دلیل سنگ‌خوردگی در جاده.
- صدمات یا تاثیر مخرب ناشی از مواد پراکنده در محیط مانند: سموم دفع آفات نباتی و غیره، فضله پرندگان، شیره برخی درختان، باران‌های اسیدی، انواع آلودگی‌های زیست‌محیطی و سایر عوامل طبیعی و محیطی تاثیر گذار بر بدنه و رنگ خودرو.
- صدمات ناشی از قرارگیری خودرو در معرض میدان‌های مغناطیسی، دکل‌های فشارقوی برق و ...
- نصب هرگونه برنامه‌های جانبی و متفرقه روی نرم‌افزار سیستم مولتی‌مدیا (برای خودروهایی که سیستم عامل مولتی‌مدیای آنها Open Source می‌باشند) که باعث اختلال و خرابی در نرم‌افزار سیستم عامل مولتی‌مدیا گردد.
- چنانچه محرز گردد که در کمپرسی از سوخت نامناسب استفاده گردیده است (سوختی که دارای ناخالصی، آلودگی، آب و ... باشد) گارانتی قسمت‌های مربوطه مانند موتور، سیستم سوخت‌رسانی و سایر قسمت‌های ذیربط بصورت مشروط تلقی می‌گردند و بدیهی است که هزینه رفع عیب خودرو بر عهده‌ی مشتری می‌باشد.
- در صورت خواب خودرو بیش از یک هفته به منظور جلوگیری از دشارژ باتری می‌بایست حداقل هفته‌ای یک بار به مدت ۱۵ تا ۲۰ دقیقه روشن گردد تا شارژ باتری توسط دینام انجام گردد لذا بدیهی است که چنانچه محرز گردد باتری خودرویی به علت خواب طولانی مدت دچار مرگ یا دشارژ شده است هزینه تعویض یا احیای آن بر عهده‌ی مشتری می‌باشد.

- در صورتیکه تایر خودرو در شرایط رانندگی نامناسب از قبیل پارک طولانی مدت خودرو، وارد آمدن ضربه شدید به تایر، عدم تنظیم باد مناسب، برخورد یا مالیدگی لاستیک به شی تیز و سخت، تردد در مسیرهای سنگلاخ و صعب العبور و ... استفاده گردد، تعویض آن تحت پوشش گارانتی قرار نخواهد گرفت.

- خرابی های ناشی از سهل انگاری راننده و یا عدم توجه به چراغ های هشدار دهنده روی داشبورد، دستکاری افراد غیر متخصص و خارج از شبکه نمایندگان شرکت تیتان دیزل، استفاده از قطعات و لوازم غیر اصلی و مواد مصرفی متفرقه نصب قطعات اضافی و کسب مجوز از شرکت پیلسان، عدم استفاده از ادبلی استاندارد ISO-22241 و مورد تأیید مجتمع صنعتی پیلسان.

- در صورتیکه بر اثر تصادف، سرقت، آتش سوزی، انفجار، صاعقه، واژگون شدن یا حوادث طبیعی اعم از سیل، زلزله، تگرگ، طوفان و ... اتومبیل دچار عیب و نقص شود.

- دستکاری سیستم کیلومتر شمار به طوری که تشخیص مسافت طی شده ممکن نباشد (دستکاری یا کم کردن کیلومتر کشنده)، از کار انداختن تاخوگراف

- اعمال هر گونه تغییرات در خودرو (نظیر: تقویت موتور و غیره...)، حذف قطعات و جایگزین نمودن قطعات دیگر

- در صورت عدم مراجعه خودرو به نمایندگی های مجاز شرکت تیتان دیزل جهت انجام سرویس اولیه و سرویس های دوره ای مطابق برنامه، گارانتی قسمت های مرتبط خودرو لغو خواهد شد.

- انجام تعمیرات خودرو در تعمیرگاه های غیر مجاز یا مکان هایی غیر از نمایندگی های مجاز شرکت تیتان دیزل که مورد تایید مجتمع صنعتی پیلسان نمی باشند.

- ادامه رانندگی در زمان رویت خطاء و آلام از گیربکس مبنی بر داغ کردن آن و عدم توجه به تناژ بار استاندارد.

شرایط نامساعد

به موارد زیر شرایط نامساعد اطلاق می شود:

- رانندگی مکرر در مناطق کوهستانی، جاده های پر پیچ و خم و صعب العبور و ...

- جاده هایی که در موقعیت بدی قرار دارند و نسبتاً ناصاف هستند و رانندگی با یک سرعت ثابت ممکن نیست.

- رانندگی در محیط های پر گرد و خاک، مثلاً حمل و نقل زغال سنگ، الوار، خرده چوب و سنگ معدن.

- در حالتی که بیشترین زمان رانندگی در خارج از منطقه سبز اقتصادی (دور موتور بهینه) روی صفحه آمپر باشد.

- کارکرد به صورت دور آرام و استفاده از PTO (مونتاز گردیده توسط شرکت) بیشتر از ۲۵٪ - ۳۰٪ از کل کارکرد خودرو. (این مورد فقط بر روی بازه زمانی تعویض روغن موتور تاثیر گذار است)

- در صورت کارکرد در شرایط نامساعد لازم است با شرکت تیتان دیزل در خصوص برنامه بازدیدها مشورت نمایید.

توصیه ها و نکات مهم:

۱. در تمام سرویسها مطابق با جدول ارائه شده تعویض روغن، فیلتر روغن، فیلتر هوا و فیلتر آبگیر و سوخت الزامی می باشد، در صورتیکه رانندگی در شرایط زیر قرار دارد، سیالات و فیلترها بهتر است در فواصل کوتاهتر تعویض نمایند:

- رانندگی در شرایط پر گرد و غبار

- رانندگی با سرعت کم و یا به صورت درجا به مدت طولانی

- رانندگی در مناطق سرد به مدت طولانی

- رانندگی در فواصل کوتاه و مکرر

- خودروهای با کاربری خاص که به مدت طولانی به صورت درجا کار می کنند

۲. قبل از هر رانندگی طولانی مدت سطح روغن و دیگر مایعات خودرو را حتماً بازدید نمایید.

۳. هرگز سیستم تهویه مطبوع (Air Condition) یا A/C را در دورهای بالای موتور روشن ننمایید.

۴. در صورت متوقف بودن خودرو به مدت شش ماه، روغن موتور و فیلتر روغن مربوطه را در نمایندگی های مجاز شرکت تیتان دیزل تعویض نمایید تا از بروز مشکلات و خسارتهای فنی برای موتور، گیربکس و ... جلوگیری گردد.
۵. همیشه به چراغ های هشدار دهنده، علائم هشدار پشته آمپر یا صفحه کیلومتر شمار خودرو توجه نمایید و در صورت مشاهده هر کدام از آنها سریعاً با یکی از نمایندگی های مجاز شرکت تیتان دیزل یا دفتر مرکزی تماس حاصل نمایید تا از راهنمایی های فنی و یا ارجاع به واحد امداد رسانی برخوردار گردید.
۶. تاخیر (بیش از ۱۰۰۰ کیلومتر از بازه ی مقرر هر سرویس) یا عدم انجام سرویس های ادواری خودرو مطابق با مفاد مندرج در همین دفترچه در شبکه نمایندگی های شرکت تیتان دیزل منجر به خروج بخش های مرتبط از خودرو از شرایط تضمین می گردد.
۷. کلیه مسئولیت های عدم انجام سرویس های ادواری خودرو مطابق با مفاد مندرج در همین دفترچه در شبکه نمایندگی های شرکت تیتان دیزل بر عهده مشتری یا مالک حقیقی یا حقوقی خودرو می باشد.
۸. از پذیرش خودروهایی که حامل بار باشد به طور معمول خودداری می گردد، مگر در مواقع اضطراری با نظر کارشناس فنی نمایندگی و همچنین مسئولیت بار فاسد شدنی به عهده مشتری می باشد.

امداد جاده

خدمات امداد جاده شرکت تیتان دیزل به صورت شبانه روزی (۲۴ساعته و ۷ روز هفته) پشتیبان شما می باشد. در صورت بروز اشکال در خودرو، شما می توانید از طریق تماس تلفنی با مرکز امداد شرکت تیتان دیزل ارتباط برقرار کرده و در خصوص ایراد به وجود آمده راهنمایی های لازم را دریافت نمایید. همچنین در صورتی که خودرو به هر دلیلی (فنی یا ایمنی) قادر به حرکت نباشد، مرکز امداد جاده اقدام به هماهنگی با نمایندگی ها و اعزام خودروی امداد می نماید.

نکته مهم:

در هنگام امداد و انتقال خودرو به تعمیرگاههای مجاز شرکت تیتان دیزل دقت نمایید که حمل کننده و قسمت جداسازی گاردان حتماً صورت پذیرد در غیر اینصورت خدمات امدادی شرکت تیتان هیچ گونه مسئولیتی در خصوص آسیب به قسمت های مربوطه خودرو نداشته و عواقب آن با راننده خواهد بود.

تماس با مرکز امداد

جهت ارتباط با مرکز امداد جاده با شماره تلفن ۰۹۰۲۹۰۲۰۵۵۵ تماس حاصل فرمائید (لطفاً از شماره مذکور فقط در مواقع امداد استفاده نمایید). قبل از تماس، شماره شاسی خود را آماده نمائید.

تماس با مرکز ارتباط با مشتری پیامک / تلفن: ۰۲۱-۹۱۰۷۲۶۰۰

محاسبه هزینه و صدور صورت حساب

ایاب و ذهاب، اجرت تعمیرات و هزینه قطعات در صورتیکه تعمیرات انجام شده تحت پوشش گارانتی قرار گیرد (مطابق شرایط ارائه خدمات گارانتی) با هزینه شرکت پیلسان انجام شده و در غیر این صورت بر عهده مشتری می باشد.

پس از اتمام خدمات، صورت حساب امداد جاده توسط امدادگر به شما ارائه خواهد شد، خواهشمند است موارد مندرج در آن را بررسی و در صورت تایید امضا نمایید.

نیازمندی های کیفی سوخت

برای بهره مندی موتور از ویژگی های کارایی بهینه و تطابق آن با نیازمندی های آلایندهی مراجع عمومی، سوخت باید مطابق با استاندارد EN ۵۹۰ باشد.

استفاده از ادبوی استاندارد ISO-22241 و مورد تایید مجتمع صنعتی پیلسان و همچنین گازوئیل یورو ۴ در خودرو الزامی بوده و عدم رعایت موارد فوق منجر به خروج سیستم های مربوطه از شمول گارانتی خواهد شد.

میزان مصرف سوخت

نوع کاربری	مصرف سوخت شهری	مصرف سوخت برون شهری	مصرف سوخت ترکیبی
کمپرسی	۳۵ الی ۴۶ لیتر	۳۲ الی ۳۸ لیتر	۳۴ الی ۴۲ لیتر
توزیع کننده	۳۶ الی ۴۸ لیتر	۳۲ الی ۳۸ لیتر	۳۵ الی ۴۴ لیتر
عمرانی	۴۵ الی ۵۵ لیتر	۴۰ الی ۵۰ لیتر	۴۲ الی ۵۲ لیتر
میکسر و پمپ بتن	۵۵ الی ۶۵ لیتر	۵۰ الی ۶۰ لیتر	۵۲ الی ۶۲ لیتر
معدنی	۵۵ الی ۶۵ لیتر	۵۰ الی ۶۰ لیتر	۵۲ الی ۶۲ لیتر

تجهیزات و مستندات تحویلی همراه خودرو

در هنگام تحویل خودرو موارد زیر نیز به همراه آن ارائه خواهد شد.

ردیف	نام تجهیز یا مستند
۱	کابل های فنی
۲	کیت لامپ یدکی
۳	دسته جک
۴	پین بکسل بند
۵	جک هیدرولیک
۶	لاستیک زاپاس
۷	مثلث خطر
۸	شیلنگ باد
۹	کیت ابزار
۱۰	دفترچه راهنمای خودرو
۱۱	دفترچه راهنمای خدمات پس از فروش
۱۲	لیست نمایندگی های مجاز
۱۳	چراغ سیار
۱۴	آچار چرخ
۱۵	کپسول آتش نشانی

جهت مشاهده مشخصات فنی خودروی خریداری شده و همچنین آدرس بروز نمایندگی های خدمات پس از فروش به سایت شرکت پیلسان مراجعه فرمائید.

www.pilsanco.com

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

ماده ۱

اصطلاحات ذیل در معانی مشروح مربوط به کار برده می شود:

- ۱- خودرو: هر نوع وسیله نقلیه موتوری تولید داخل یا خارج برای استفاده در معابر عمومی برای حمل سرنشین و بار با ظرفیت مجاز.
- ۲- عرضه کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش مبادرت به فروش خودروهای نو تولیدی و وارداتی خود می کند.
- ۳- واسطه فروش: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده نسبت به فروش خودرو اقدام می کند.
- ۴- نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده عهده دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.
- ۵- مصرف کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد.
- ۶- بهای خودرو: مبلغی است که در قرارداد واگذاری و یا در برگه فروش توسط عرضه کننده قید گردیده است.

ماده ۲

- عرضه کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت خودرو و مطابقت آن با ضمانت ارائه شده به مصرف کننده می باشد.
- تبصره ۱- دوره تضمین نمی تواند کمتر از یک سال از زمان تحویل خودرو به مصرف کننده یا کارکردی برابر با سی هزار کیلومتر (هر کدام زودتر به پایان برسد) باشد.
- تبصره ۲- دوره تعهد یا دوره تامین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ده سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف کننده می باشد.

ماده ۳

- عرضه کننده در طول مدت ضمانت مکلف به رفع هر نوع نقص یا عیب (ناشی از طراحی، مونتاژ، تولید، یا حمل) است که در خودرو وجود داشته یا در نتیجه استفاده معمول از خودرو بروز نموده و با مفاد ضمانتنامه و مشخصات اعلام به مصرف کننده مغایر بوده یا مانع استفاده مطلوب از خودرو یا نافی ایمنی آن باشد یا موجب کاهش ارزش معاملاتی خودرو شود. هزینه رفع نقص یا عیب خودرو در طول مدت ضمانت و جبران کلیه خسارات وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث، اعم از خسارات مالی و جانی و هزینه های درمان ناشی از نقص یا عیب (که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد) هزینه های حمل خودرو به تعمیرگاه، تامین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهار و هشت ساعت باشد) برعهده عرضه کننده می باشد.
- تبصره ۱- تعهدات عرضه کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفاء می شود. عرضه کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا نمایندگی های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تامین آموزشهای لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمی تواند مصرف کننده را به مراجعه به نمایندگی معینی اجبار نماید.
- تبصره ۲- در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیات حل اختلاف مربوطه، متشکل از نمایندگان عرضه کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رای لازم با اکثریت آراء صادر خواهد شد. در صورت اعتراض هر یک از طرفین به رای صادره، خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود. دادگاه صالحه باید خارج از نوبت و حداکثر ظرف دو ماه انشاء رای نماید.

ماده ۴

چنانچه نقص یا عیب قطعات ایمنی خودرو در طول دوره ضمانت پس از سه بار تعمیر همچنان باقی باشد یا در صورتی که نقص یا

عیب قطعاتی که موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد و با یک 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.

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

تبصره ۲- عرضه کننده حق واگذاری یا استفاده از خودروی مسترد شده را پیش از رفع عیب ندارد، واگذاری خودروی مزبور پس از رفع عیب و نقص قبلی و با اعلام صریح عیوب مزبور در اسناد واگذاری مجاز می باشد.

ماده ۵

عرضه کننده، واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظف اند هر بار که خودروی موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره‌ای قرار می گیرد، پس از اتمام کار، به صورت مکتوب کلیه عیب ها و نقص های 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 نمایندگی های مجاز تعمیر ممنوع می باشد.

ماده ۶

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

ماده ۷

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 بلا اثر می باشد.

تبصره- انعقاد هر نوع قراردادی که حقوق و تکالیف طرفین قرارداد و مضمولین این قانون در آن رعایت نشود به استناد ماده ۱۰ قانون مدنی و مورد مشابه غیر قانونی و از درجه اعتبار ساقط است.

ماده ۸

هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستمهای جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز عرضه کننده توسط مصرف کننده طی دوران ضمانت ایجاد شود از شمول این قانون خارج است و هیچ گونه حقی برای مصرف کننده و اشخاص ثالث در برابر عرضه کننده ایجاد نمی کند.

ماده ۹

عرضه کننده مکلف است تعهدات موضوع این قانون را به صورت کتبی در اوراق ضمانتنامه قید نموده و در زمان تحویل خودرو، به نحو مقتضی موضوع این قانون را به طور صریح و روشن به مصرف کننده اعلام نماید.

ماده ۱۰

آئین نامه اجرائی این قانون (به ویژه در مورد ملاکهای ایجاد نمایندگی مجاز تعمیر در سطح کشور به ازاء تعداد خودروها عرضه شده) ظرف سه ماه از تاریخ تصویب توسط وزارت صنایع و معادن تهیه شده و به تصویب هیات وزیران می رسد.

ماده ۱۱

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

آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

ماده ۱- ضوابط مندرج در این آیین نامه شامل تمام عرضه کنندگان، واسطه های فروش، واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری، مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، ون، وانت، کامیونت، کامیون، کشنده، تریلر و انواع موتورسیکلت ساخت داخل کشور یا خارج می باشد.

ماده ۲- در این آیین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می روند:

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

ب - وزارت: وزارت صنعت، معدن و تجارت.

پ - عرضه کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، مبادرت به فروش خودروهای نو ساخت داخل کشور یا وارداتی خود می نماید.

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

ث - واسطه خدمات فروش و پس از فروش: اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده، صرفاً یا توأماً عهده دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق نمایندگی های مجاز می باشند. واسطه مذکور 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.

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 ارایه خدمات پس از فروش خودرو: براساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) در خصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها می باشد.

ح - دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو: دستورالعملی که به منظور تعیین شیوه مربوط به امور خدمات فروش خودرو، شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی های آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها توسط وزارت تهیه و ابلاغ می شود.

خ - خدمات دوره تضمین: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات یا تعویض خودرو که در یک دوره زمانی یا طی مسافت مشخص مطابق مواد (۱۲) و (۱۳) این آیین نامه و انجام آن به صورت رایگان به عهده عرضه کننده می باشد.

د - خدمات دوره تعهد: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات و پشتیبانی خدمات که در یک دوره زمانی مشخص مطابق ماده (۱۵) این آیین نامه و در قبال دریافت اجرت «برابر با نرخ مصوب موضوع بند (ط) ماده (۲) این آیین نامه» از سوی عرضه کننده برای مصرف کننده انجام می شود.

ذ - خدمات سیار: خدمات امداد و تعمیراتی که در محل استقرار خودرو در بیرون از نمایندگی مجاز به مصرف کننده ارائه می شود.
ر - خدمات فنی استاندارد: خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانه ای، ملی، بین المللی یا سایر استانداردها و دستورالعمل های تخصصی رسمی باشد.

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

آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

س - کتابچه راهنمای مصرف کننده: کتابچه ای است حداقل به زبان فارسی، که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه کننده به مصرف کننده تسلیم شود. این کتابچه باید حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو، عناوین متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره ای، نام و نشانی نمایندگی های

مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین نامه و دستورالعمل های 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 می شود.
ض - شرکت بازرسی: شخصیت حقوقی دارای صلاحیت از طرف سازمان ملی استاندارد ایران که توسط وزارت برای انجام ارزیابی عملکرد عرضه کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی های مجاز و ارائه گزارش های ادواری یا موردی به وزارت و عرضه کننده انتخاب می شود.

ط - نرخ خدمات و قطعات: نظر به صنفی بودن فعالیت نمایندگی های مجاز، واسطه خدمات پس از فروش و خدمات سیار، اجرت یا دستمزد خدمات و همچنین نرخ قطعات و مواد مصرفی مطابق ماده (۵۱) اصلاحی قانون نظام صنفی کشور - مصوب ۱۳۹۲ - با محوریت کمیسیون نظارت تعیین و در ازای ارائه خدمات و ابلاغ صورتحساب رسمی به مصرف کننده، از وی دریافت می شود.

ظ - خودروی نو: خودرویی که به هنگام تحویل به مصرف کننده بیش از (۹۹) کیلومتر طی مسافت نکرده باشد.
ع - عیب: زیاده، نقیصه و یا تغییر حالتی که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا، خدمت یا عدم امکان استفاده متعارف از آن می شود.

غ - قطعه ایمنی خودرو: قطعاتی که عیب آنها موجب احتمال صدمه جسم، جان و مال اشخاص گردد.
تبصره - فهرست این قطعات توسط وزارت با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران تهیه و اعلام می شود.

ف - عیب ایمنی: عیوبی که احتمال ایجاد صدمه به جسم، جان و مال اشخاص گردد.
تبصره - وزارت موظف است با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی جمهوری اسلامی ایران، فهرست عیوب ایمنی خودرو و همچنین قطعات مشمول استاندارد اجباری خودرو را تهیه و ابلاغ نماید.

ق - قطعه و ماده مصرفی: قطعات و موادی مانند روغن ها (نظیر روغن موتور و گیربکس)، مایعات (نظیر مایع ضد یخ 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 معیار ها و مشخصات ناظر بر تولید، ایمنی، کیفیت، آلاینده های زیست محیطی، فروش و خدمات پس از فروش خودرو که از سوی وزارت، سازمان ملی استاندارد ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و وزارت نفت ابلاغ و رعایت آنها از سوی عرضه کننده الزامی است.

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

ماده ۳ - عرضه کننده موظف است در سامانه اطلاع رسانی خود، نسبت به فروش اینترنتی محصولات با قید مشخصات خودرو و شرایط فروش از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ، تجهیزات درخواستی، قیمت خودرو، سود مشارکت، زمان تحویل و سایر موارد مرتبط اقدام نماید. تبصره - عرضه کننده موظف است حداقل دو روز کاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را اطلاع رسانی عمومی نماید.

ماده ۴ - عرضه کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش های مختلف فروش و فرآیند خرید را به صورت شفاف و روشن مطابق جدول زیر تهیه و در پایگاه اطلاع رسانی و نمایندگی های مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد:

ضوابط و روش های مختلف فروش

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

- تبصره ۲-** سود انصراف و خسارت تأخیر مندرج در بخش ضوابط فروش، به صورت روزشمار محاسبه می‌شود.
- ماده ۵-** عرضه‌کننده موظف است قبل از اقدام به پیش‌فروش 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، چنان‌چه 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 پیش‌فروش، سود مشارکت و جوه 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 جوه پرداختی محاسبه و پرداخت نماید.
- تبصره ۲-** در صورتی که مصرف‌کننده پس از ابلاغ دعوت‌نامه کتبی عرضه‌کننده، ظرف پانزده روز کاری نسبت به تصفیه 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 (۴)** 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 و جوه پرداختی مصرف‌کننده بیش از بیست روز شود، سود انصراف متعلقه از تاریخ تأخیر تا تاریخ بازپرداخت و جوه 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 دعوت‌نامه 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- عرضه کننده موظف است در صورتی که رفع عیوب خودرو مستلزم گذشت زمان باشد، ضمن ثبت دقیق عیوب خودرو در دو نسخه و تحویل یک نسخه از آن به مصرف کننده، برابر ماده (۱۷) این آیین نامه رفتار نماید.

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

ماده ۱۱- عرضه کننده موظف است نسبت به تهیه نظامات و دستورالعمل های زیر و نظارت بر حسن اجرای آن، در چارچوب دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید: الف - فرآیند فروش. ب - فرآیند و نظام پرداخت سود و خسارت متعلقه به مصرف کننده. پ - بازرسی قبل از تحویل خودرو. ت - حمل مناسب خودرو از محل عرضه کننده تا نمایندگی مجاز. ث - نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه کننده و نمایندگی های مجاز خود. ج - پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به نمایندگی مجاز. چ - راهنمای تعمیراتی بخش های 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 نمایندگی های مجاز خود. د - ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی های مجاز خود. ذ - اطلاع رسانی شفاف رتبه نمایندگی و حقوق مشتریان در محل پذیرش نمایندگی مجاز. ر - نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی های 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 طرح های امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود.

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

تبصره ۱- عرضه کننده می تواند براساس سیاست تجاری خود و به منظور افزایش رضایت مندی مصرف کننده، نسبت به افزایش دوره تضمین یا تعهد اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور کتبی و شفاف به مصرف کننده اعلام گردد.

تبصره ۲- ضمانت رنگ برای خودروهای سبک حداقل سه سال، برای خودروهای سنگین حداقل هجده ماه و برای موتورسیکلت حداقل سه ماه می باشد.

تبصره ۳- عرضه کننده موظف است قطعات، مواد مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در هر یک از مجموعه های خودرو را مشمول خدمات دوره تضمین نماید.

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

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

تبصره ۱- فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلاینده گی 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، توسط وزارت تعیین و ابلاغ خواهد شد.

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

ماده ۱۴- عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره ای مطابق با شرایط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف کننده خودرو در شبکه نمایندگی های مجاز شرکت عرضه کننده خودرو، باعث خروج مجموعه های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر، از شرایط تضمین می گردد.

ماده ۱۵- مدت زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تأمین قطعات، ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو، توسط عرضه کننده می باشد.

ماده ۱۶- عرضه کننده موظف است نسبت به راه اندازی سامانه ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف کننده به 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 غیر تعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی سازنده و وارد کننده 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 آلاینده گی 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 یاد شده 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 و کشنده): 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 مصرف‌کننده برای هر روز توقف خودرو مازاد بر یک ماه، عرضه‌کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم (۰/۰۰۰۲) 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 گونه‌ای 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 خدمات‌ساز، 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 ۵- شرکت عرضه کننده موظف است امکان دسترسی شرکت بازرسی به اطلاعات این شبکه را فراهم نماید.
ماده ۲۹- مسؤولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول برعهده عرضه کننده می باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده، رأساً از طریق 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. هیات حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند. مناط رأی، نظر اکثریت اعضای هیات است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

تبصره ۱- دبیرخانه هیات حل اختلاف موضوع این ماده و محل تشکیل جلسات آن در محل سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ها می باشد.

تبصره ۲- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ها مکلف است ظرف یک ماه از تاریخ تصویب این آیین نامه، هیات های حل اختلاف مربوط را در محل آن سازمان با استفاده از پست های 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 هیات حل اختلاف رایگان است، اما حق الزحمه کارشناس رسمی که در هیات حاضر و اظهار نظر می کند باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیات، توسط شاکی پرداخت شود، در غیر این صورت، هیات پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می نماید.

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

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

ماده ۳۰- عرضه کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگی های مجاز را براساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی ذی ربط آن ایجاد نماید.

تبصره ۱- نظارت و ارزیابی ادواری عرضه کننده خودرو، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آنها و ارائه گزارش های ارزیابی به وزارت و عرضه کننده، به عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می باشد.

تبصره ۲- عرضه کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی های مجاز فعال و تعلیق شده خود را به همراه سایر مشخصات و همچنین مشخصات مشتریان مراجعه کننده به شبکه خدمات پس از فروش شامل نام مشتری، شماره تماس، نوع خودرو، تاریخ پذیرش و نام نمایندگی مراجعه شده را بصورت دسترسی برخط جهت ارزیابی عملکرد آن، به شرکت بازرسی معرفی نماید.

ماده ۳۱- مسؤولیت نظارت بر حسن اجرای این آیین نامه بر عهده وزارت است.

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

ضوابط و روش های مختلف فروش

سفارشی تعداد محدود	مشارکت در تولید	پیش فروش		تحويل فوری	قیمت
		قطعی	عادی		
قیمت توافقی زمان عقد قرارداد	قیمت زمان تحويل مندرج در قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت زمان تحويل مندرج در قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	
داخلی سه ماه وارداتی چهارماه	سه سال	نه ماه	دوازده ماه	سی روز	حداکثر تاریخ تحويل
---	حداقل سود سپرده سه ساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده برابر با مقررات نظام بانکی در مدت قرارداد	حداقل سود سپرده یک ساله نظام بانکی	---	حداقل سود مشارکت
حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداقل سود انصراف (درصد)
سه درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	دو و نیم درصد ماهانه	جبران تاخیر در تحويل
در صورت تاخیر بیش از دو ماه در تحويل خودرو موضوع قرارداد، مشتری حق انصراف خواهد داشت.	در صورت عدم امکان تحويل خودرو موضوع قرارداد، خودروی جایگزین از میان خودروهایی تولیدی به انتخاب مشتری و شرایط مفاد قرارداد تحويل داده خواهد شد. این موضوع شامل خودروی وارداتی نمی شود.	-----	-----	نداشتن تعهدات معوق	شرایط

لیست نمایندگی های مجاز شرکت پیلسان

ردیف	شهر	کد نمایندگی	تلفن	پیش شماره	آدرس پستی
۱	مرکزی جاده ساوه	۱۰۰۰	۵۶۸۶۷۸۲۰	۰۲۱	ابتدای جاده ساوه ، سه راه آدران
۲	اصفهان	۱۴۱۰	۳۳۸۷۸۷۸۱	۰۳۱	محلہ امیرکبیر، خیابان هزاردستان، خیابان مشیرالدوله
۳	سنندج	۱۳۵۰	۳۳۳۶۲۳۴۰	۰۸۷	کیلومتر ۴ جاده کامیاران-کرمانشاه
۴	اردبیل	۱۲۱۰	۳۳۸۷۰۶۴۰	۰۴۵	کیلومتر ۸ جاده آستارا، جنب پمپ بنزین ولیعصر
۵	سبزوار	۱۹۳۱	۴۴۲۶۴۶۴۱	۰۵۱	کیلومتر ۷ جاده تهران-سبزوار، نرسیده به میدان مشاهیر، جنب تالار غزال
۶	گرگان	۱۱۳۰	۳۲۱۵۸۳۸۰	۰۱۷	جاده گرگان علی آباد، بلوار جرجان، نبش جرجان ۲۸
۷	یزد	۱۸۷۰	۳۲۷۲۵۵۱۲	۰۳۵	یزد، سرچشمه زارچ، خیابان جواد الائمه، شهرک کامیون داران یزد
۸	اراک	۱۵۳۰	۳۳۵۴۴۰۴۱	۰۸۶	مرکزی اراک، کیلومتر ۹ جاده تهران، جنب روستای مالک آباد

NOTE :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

مجتمع صنعتی پیلسان
 نشانی: تهران، کیلومتر ۲۴ جاده مخصوص کرج، نبش خیابان کشاورز، شماره ۷۲
 کد پستی: ۴۳۴۱۴ - ۳۱۶۳۸ | تلفکس: ۹۱۰۷۲۶۰۰ - ۰۲۱
 وبسایت: www.pilsanco.com | ایمیل: info@pilsano.com

WARRANTY AND
AFTER-SALES
SERVICE MANUAL



ارتباط با مشتری

تلفن: ۰۲۱ ۹۱۰ ۷۲ ۶۰۰ (داخلی ۳)
امور مشتریان: ۰۹۰۲ ۹۰ ۲۰ ۶۳۵
امداد جاده ای: ۰۹۰۲ ۹۰ ۲۰ ۵۵۵
ایمیل: crm@pilsanco.com

www.pilsanco.com