**ميثاق اللجنة الوطنية لوكلاء السيارات**

يلتزم كل عضو من أعضاءاللجنة الوطنية لوكلاء السياراتبالمبادئ والقيم الأخلاقيةالواردة أدناه، وبجميع الأنظمة المحلية التي تنظم أعمالهم .

**فنتعهد بما يلي :**

1. تشغيل كافة المرافق بما يتوافق مع المعايير والقيم الأخلاقية.
2. معاملة جميع العملاء بطريقة عادلةمع التقيدبالقوانين والأنظمة.
3. اللغة العربية تكون هي اللغة الرسمية التي يتم من خلالها التواصل مع العملاء
4. تلبية احتياجات عملائنا بطريقة احترافية ومهنية دون تجاوز المعايير الفنية المعتمدة.
5. تقديم منتجاتنا بشكل سليموواقعي مع التزامنابالضمانات التي نقدمها مهما كان نوعها.
6. الاعلان عن منتجاتنا بطريقة إيجابية وواقعية وغنية بالمعلومات، وبطريقة تساعد العملاء على اتخاذ قرارات شرائهم واستخدامهم للمركبات.
7. إعطاء عملائنا تفاصيلأسعار أعمال الاصلاح لمساعدتهم في فهم الخدمات المقدمة لهم، وتقديم تقديرات كتابية بشأن أية خدمات صيانة مطلوبة، بناء على الطلب، أو كما يقتضيهاالنظام .
8. حل مشكلات عملائنابسلاسة وكياسة.
9. الحفاظ على خصوصية معلومات العميل ~~الا لاغراض~~الأغراض التواصل مع العميل وفي ~~الدراساتو البخوث~~الدراساتوالتطوير .
10. **الدليل الإجرائي**
11. يركز الدليل الإجرائيهنا على خمسة مجالات رئيسية: الاعلانات، والمبيعات، والصيانة، وقطع الغياروعلاقات العملاء :
    1. **الإعلانات**
12. الالتزامبالإعلان عن منتجاتناوخدماتنا بطريقة واضحة وبما يتوافق مع المتطلبات النظامية المعمول بها.
13. الصدق والجدية والوضوح فيما نقوم بالاعلان عنه، وبما يسر عملائنا ويوفر راحة البال لهم.
14. تجنبالانتقاصمنالمنافسينومنتجاتهمبشكلمباشرأوغيرمباشر.
15. تجنب الاعلانات المضللة.

**2- المبيعات**

يلتزم فريق المبيعات في جميع الأوقات بتحقيق ما يلي:

1. الحرص علىتطبيق النظام الذي يحكم المبيعاتلكل من السيارات الجديدة والمستعملة.
2. التحلي بالأمانة والصدق عند التعامل مع العملاء .
3. المعرفة الجيدةبالمنتج ومواصفاتهمن أجل مساعدة العملاءفي تلبية احتياجاتهم.
4. تزويد~~عملائنا~~العملاءبشرح واف للخطوات المتبعة عند شراء سيارة ما واتباعتلك الخطوات بجدية .
5. معاملة كل ~~عميل~~العملاءباحترام في جميع الأوقات .
6. سلاسة اجراءاتمرحلة ما بعد البيع وتسليم السيارة لعملائنا بشكل لائق وفق المعايير المحددة من قبل الشركة الصانعة
7. تمثيل الوكالة والشركة المصنعة بصورةمشرفة واحترافية والإلتزام التام بما ورد في سياساتها ضمن عقد الوكالة المبرم مع الشركة المصنعة.

**3- الصيانة**

على المهنيين العاملين في مجال الصيانة لدى الوكالة أن يحرصوا في جميع الأوقات على تحقيق ما يلي:

1. تقديم خدمات إصلاح ذات جودة عالية حسب تعليمات الشركات الصانعةوبأسعار تنافسية وعادلة
2. توظيف الفنيين المدربين ومن ذوي المهارات اللازمة لتأدية أعمالهم .
3. تقديم شرح واف ~~لعملائنا~~ للعملاءفيما يتعلق بخدمات الإصلاح التي ستقدم لسيارتهم قبل دخول السيارة
4. تقديم فاتورة مفصلة باللغة العربية لقطع الغيار والخدمات المقدمة، .
5. تزويد العميل بقطع الغيار المستبدلة في جميع الاصلاحات التي يقوم بدفع ثمنها .
6. قطع الغيار المستبدلة على الضمان يتم إطلاع الزبون عليها ولكن تحتفظ بها الوكالة لمطالبة الشركة الصانعة بثمنها.

5. من حق العملاء إستعادة قطع الغيار المستبدلة فقط في حال إجراء الإصلاحات على حسابهم ، أما في حال الإصلاحات التي تتم ضمن نطاق الضمان الفني فليس لهم الحق في المطالبة بها لأسباب تتعلق بسياسات الشركات المصنعة وعقودها مع الوكلاء " تم دمج الفقرتين 5 و6"

6.تزويد كل عميل بالسعر التقديريللعمل المراد تنفيذه، وأخذ اقراره عليه.

1. الحصول على ~~إذن~~موافقة العميل المسبقة لكافة أعمال الصيانة المراد إنجازها.
2. اعلام العميل فور حدوث تغيير في وقت التسليم المتفق عليه مسبقاوتخييره بين الاتفاق علي موعد تسليم جديد~~او له الحق في~~أوايقاف صيانة سيارته مع تحمل العميل تكاليف الاعمال التي تمت حتي وقت ايقاف الصيانة ويشمل ذلك اعمال الفحص والمعاينة ~~واجزة~~وأجرةاليد العاملة وتكاليف قطع الغيار التي استخدمت لغرض الصيانة الموقفة او التي طلبت خصيصا للعميل.
3. اعلام العميل في حالة وجود اي اعمال اضافية لم تكن ~~ظاهرق~~ظاهرة وقت دخول السيارةقدتؤثر علي ~~وقت~~ موعدالتسليم او علي التكاليف المترتبة ~~واخذ موافقته المسبقه علي التغيير او له الحق في~~وتخييرهبين الإتفاق على موعد جديد أوايقاف صيانة سيارته مع تحمل العميل تكاليف الاعمال التي تمت حتي وقت ايقاف الصيانة ويشمل ذلك اعمال الفحص والمعاينة واجزةوأجرةاليد العاملة وتكاليف قطع الغيار التي استخدمت لغرض الصيانة الموقفة او التي طلبت خصيصا للعميل.
4. في حالة تم فك السيارة وظهور اعمال اضافية جديدة لم تكن معروفة وقت دخول السيارة يخيّر العميل ما بين الاستمرار في الاصلاح لدى الوكالة وإجراء الاعمال الاضافية بمبلغ يتفق عليه كتابيا أو إعادة السيارة لماكانت عليه قبل دخولها **قدر ما امكن** ذلك مع تحمل العميل تكاليف الاعمال التي تمت حتي وقت ايقاف الصيانة ويشمل ذلك اعمال الفحص والمعاينة ~~واجزة~~وأجرة اليد العاملة وتكاليف قطع الغيار التي استخدمت لغرض الصيانة الموقفة او التي طلبت خصيصا للعميل. وسوف يتم اعلام العميل بما سوف يترتب من أضرار علي عدم اجراء الاعمال الاضافية من ناحية تاثيرها علي السيارة او/ علي سلامتها وسلامة العميل.وأخذ إقراره الخطي بالعلم
5. يعطى العميل شرحا وافيا عند استلام السيارة بعد الصيانة بكل الاعمال التي تمت علي السيارة وقطع الغيار المستبدلةوالزيوت والسوائل المسخدمة.
6. الاحتفاظ بسجلات خدمة العملاءوفقا لما يقتضيه النظام .
7. بذل العناية اللازمة لسيارة العميل أثناء فترة الاصلاح لدي الوكالة.
8. إعلام العميل في حال وجود أي حملات إستدعاء من الشركات الصانعة بالوسائل الاعلامية المتوفرة حسب ما ينص عليه النظام.
9. **4- قطع الغيار.**
10. يلتزم الوكلاء بتامين قطع الغيار الاصلية للسيارات التي يتم استيرادها من قبلهم الي السوق السعودي.
11. يلتزم الوكلاء بتامين قطع الغيار المستهلكة والمستخدمة في الصيانات الدورية والتي تطلب من العملاء خلال 5 ايام عمل من طلبها .
12. يلتزم الوكلاء بتامين قطع الغيار نادرة الطلب خلال مدة اقصاها 45 يوم عمل ويستثني من ذلك الحالات الخارجة عن ارادة الوكيل مثل القطع التي ~~يكون لها~~تتطلب اجراءات خاصة في الموانئ والمطاراتاو تتطلب اجراءات امنية حكومية معينةاو~~تتطلب~~ اعادة تصنيع او غير متوفرة لدى المصنع... الخ
13. يلتزم الوكلاء بتقديم فاتورة باللغة العربية للعميل
14. في حال تجاوزت مدة تامين قطع الغيار المدة المقررة اعلاه فيعطي العميل خصم 50% من قيمة القطعة مالم يكون التاخير حدث نتيجة لظروف قاهرة خارج ارادة الوكيل

**5- علاقات العملاء.**

~~تحرص~~تلتزم الوكالة بالمبادئ والمعايير التالية عند التعامل مع شكاوى العملاء:

1. وجود وسيلة اتصال مخصصة لاستقبال شكاوى العملاء على مستوى الوكالة، ووضعها في مكان ظاهر في جميع نقاط تقديم الخدمات الرئيسية.
2. وجود نظام خاص بتسجيل وتنظيمجميعشكاوى العملاء ومتابعتها لمعالجتها بأفضل السبل المتاحة.
3. الاستجابة والتجاوب لجميع شكاوى العملاء لحلها بأسرع وقت ممكن.
4. التعاون مع الجهات النظامية بشكل ايجابي عند تبلغهم بأية شكاوى من العملاء.

**6.صالات العرض.**

تلتزم الوكالةبعرض المعلومات الأساسية المتعلقة بالمنتج بشكل واضح مثل حجم المحرك، وقدرته الحصانية، وسعة المحرك والسعر بشكل واضح وبالعملة المحلية. وأيضا أي ميزات إضافية من الممكن أن تساعد العميل في عملية الاختيار والشراء. وغير ذلك من البيانات اللازمة باللغة العربية.

1. الضمان.
2. تعريف الضمان

........................................................................................................................

1. ~~أجكام~~  أحكام لضمان .

**الحقوق والواجبات التكميلية التي يستعين بها وكلاء السيارات لتقديم أفضل الخدمات للمستهلكين.**

**استبدال السيارات**

قد لا يحدث استبدال للسيارة أو مكوناتها إلا في حالات الضرورة القصوى ويجب أن يتوافق الإستبدال مع مجموعة من الضوابط المحددة( ما هي ..؟)، تعتبر السيارة جملة من الأجزاء/ والقطع وفي حال اكتشاف خلل واضح في أحد المكونات وضمن فترة ضمان المصنع الرسمية، فإن الوكيلملزم فقط باستبدال او اصلاح الجزء المعيب.

في الحالات القصوى، يحق للمستهلك بعد مراعاة التعديلات في القيمة نتيجة الاستخدام والاستهلاك (عدد الكيلو ميترات المغطاة ...؟ مستخدمة ..؟) والحالة العامة للسيارة، بطلب سيارة جديدة لاستبدال السيارة الحالية، أو استرداد جزء من سعر الشراء الأصلي المدفوع. ويمكن الاطلاع على الإرشادات لحساب الحد الأدنى من استهلاك السيارة في الجدول أدناه، وتكون متاحة للمستهلك في حال:

* إذا تم إصلاح الخلل من قبل نفس الوكيل المعتمد لمدة 3 مرات وتكرر حدوث نفس العيب للمرة الرابعة في غضون 6 أشهر من تاريخ الإصلاح الأولي.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | المعيار المستخدم (ذات صلة بالوقت) | القيمة % مقابل سعر البيع |
| 1 | فورا من تاريخ التسجيل الأول ولمدة 3 أشهراو قراءة عداد المسافات الاجمالية حتى 5000 كيلو متر ايهما اسبق | 10 % |
| 2 | من ثلاثة أشهر وحتى 6 أشهر (من تاريخ التسجيل الأول) اوقراءة عداد المسافات الاجمالية حتى 10000كيلومتر ايهما اسبق | 15% |
| 3 | من تاريخ 6 أشهر وحتى 9 أشهر من تاريخ التسجيل الأول اوقراءة عداد المسافات لا يتجاوز 15000 كيلومتر ايهما اسبق | 20 % |
| 4 | من تسعة أشهر وحتى 12 شهرا من تاريخ التسجيل الأول اوقراءة عداد المسافات الاجمالية حتى 20000 كيلومتر ايهما اسبق | 25 % |
| 5 | وبعد مرور سنة سوف تحدد قيمة السيارة بقيمة (سعر) السوق |  |

~~في حال المنازعات يمكن الحصول على 3 تقديرات مستقلة للمركبة واستخدام المتوسط في تحديد قيمة الاستهلاك.~~

لحل أي منازعات يتم الأخذ بمتوسط 3 تقديرات مستقلة للمركبة في تحديد قيمة الإستهلاك. علماً بأن القاعدة المذكورة أعلاه لا تنطبق على الحالات التي يرغب العميل فيها إستبدال سيارته في ظروف طبيعية خلاف الخلل المتكرر كما ذكر أعلاه.

**مثال علي استخدام الجدول:**

إذا كان سعر بيع المركبة للمستهلك 150000 ريال فإن قيمة الاستهلاك بعد 5 أشهر حسب رقم (2)

150000- 15000 = 135000

**السيارة البديلة المؤقتة**

1. إذا تطلب الاصلاح (تحت ضمان الشركة المصنعة) أكثر من المدة المتفق عليها ابتداء بين الوكيل والعميل، فإن للعميل الخيار بالحصول على سيارة مؤقتة بديلة من بعد اليوم الذيتم الاتفاق مسبقا عليه مالم ~~يطرا~~تطرأاعمال اضافية نتيجة الاصلاح، وتعطي السيارة البديلة للعميلتسهيلا له حتى انتهاء الاصلاح. حيث يمكن للعميل استخدامها للتنقل فقط وليس من الضروري أن تكون من نفس نوع سيارته الأصلية بما لايزيدسعرإيجارهااليوميعلى 200 ريال ~~في اليوم~~، وينبغي أن يكون واضحا أن هذا الاستحقاق سيكون للاصلاحات التي تندرج تحت شروط وأحكام ضمان الشركة المصنعة **فقط** .
2. على العميل المحافظة على ا~~لسياراة~~ السيارة البديلة طول مدة استخدامه وإعادتها بنفس ~~الحالتها~~  حالتها ~~لجيدة~~ التى استلمها بها عند الانتهاء من الاصلاح و متى طلب منه ذلك دون مماطلة.ويتحمل العميل معدل قيمة الأجرة اليومية للسيارة المماثلة عن كل يوم تأخير في إعادتها.
3. يتحمل العميل قيمة أي اضرار قد تحصل للسيارة البديلة لا يغطيها التامين كما يتحمل أي مخالفات مرورية طيلة فترة استخدام للسيارة.
4. لا يحق للعميل السماح لاي طرف ثالث قيادة السيارة البديلة مهما كانت درجة القرابة.

**واجبات المستهلك وارشادات مهمة له فيما يتعلق بمركبته**

يجب أن ~~يعرف~~ يكون المستهلكون ~~وأن يكونوا على~~ على دراية تامة بمسؤوليات معينة عند امتلاك وقيادة المركبات، ومنها*:*

1- يجب على المستهلك ~~القراءة و~~الاقرار خطياً بإطلاعه علىجميع الوثائق والمستندات ذات الصلة والمرتبطة بعملية شراء المركبات مثل اتفاقية الشراء ووثيقة الاستلامونحوها .. لتجنب أي التباسات في المستقبل.

2- يجب على المستهلك القراءة والاقرار بفهم أحكام وشروط ضمان السيارة والتأكد من معرفة ما هو مشمول تحت هذا الضمان ووكيفية استمرار صلاحيته.

3- يجب على المستهلك فحص المركبة الجديدة قبل استلامها، وعند ملاحظة أي عيب يجب أن لا يستلم المركبة إلا بعد تصحيحها بصورة مرضية.

4- يجب على المستهلك القراءة والاقرار بفهم شروط وأحكام الصيانة المذكورة في دليل المالك واتباع تعليمات دليل المالك أو أي وثائق رسمية.

5- يجب على المستهلك صيانة المركبة بشكل منتظم واتباع الجدول الزمني للصيانة في مراكز الخدمة المعتمدة والموصى بها من قبل الشركة المصنعة/ الوكيل حتى لا يقع في خطر فقدان الضمان.

6- يجب علي المستهلك استعمال قطع غيار اصلية في صيانة سيارته حتي لا يقع في خطر فقدان الضمان

7- ينبغي علي المستهلك معرفة جميع اعمال الصيانة التي ستتم علي سيارته وقطع الغيار التي سوف يتم استبدالها في حال عمل الاصلاح في الوكالة ومعرفة التكاليف المترتبة ووقت الاستلام

8- يجب ان يعلم العميل ان هناك بعض الاعمال التي يتماجراءها خارج الوكالة نظرا لتخصصيتها( مثال ..........) لكن تبقي الوكالة مسؤلة عنها.

9- ينبغي على المستهلك الاحتفاظ بسجل متضمن تاريخ وطبيعية الاصلاحات التي تمت والحصول على نسخة طلب الخدمة متضمنا ما تم إصلاحه من قبل الوكيل، حيث يمكن استخدام هذه الايصالات كدليل يثبت أنه تم المحافظة على السيارة بشكل سليم.

10- في حال ملاحظة أو ظهور أي مشكلة، يجب على المستهلك الاتصال بالوكيل في أقرب وقت ممكن.