



UNITED ARAB EMIRATES

Ministry of Economy

Supplementary Booklet for

Automotive Consumers in the United Arab Emirates



Call Center
600522225

الطائر
السيارات
motors
www.altayermotors.com



Vision of the Ministry

“Internationally competitive and
diversified economy
under the leadership of efficient and
knowledgeable nationals”

Index

Sr.	Topics	Page
I.	Consumer Awareness / Consumer Advice -----	06
II.	Common Consumer Concern -----	10
	1. Warranties -----	10
	2. Displayed Vehicle Information -----	13
	3. Component & Vehicle Replacement -----	13
	4. Courtesy Vehicle -----	15
III.	Vehicle Recalls -----	16
IV.	Unified Contracts -----	17
V.	New vehicles Storage Regulations -----	26
VI.	New Vehicle Damage Categories -----	28

I. Consumer Awareness

It is important that the consumer is aware of certain **responsibilities** while owning and driving a vehicle in the United Arab Emirates.

1. The consumer shall acknowledge receipt and understanding of all vehicle-related documents such as purchase agreement, vehicle delivery check sheet etc... to avoid any future confusion.
2. The consumer shall acknowledge understanding the terms and conditions of the warranty that came with the car. The consumer should know exactly what is covered and for how long.
3. The consumer should inspect the car before receiving it. If any problems are noticed, the delivery of the car should be refused until those issues are satisfactorily corrected.
4. The consumer shall acknowledge understanding the terms and conditions and follow the owner's manual or any other available official documentation.
5. The consumer should service the car at regular intervals, following the manufacturer's/ distributor's recommended service schedule only at an authorized service station or the warranty may be void.
6. The consumer should keep a record of the dates and nature of all repairs made to the car. A service order should always be obtained from the dealer stating exactly what repairs were made to the vehicle. These receipts may be used to prove that the vehicle was properly maintained.
7. In the event of any problem arising with the vehicle, the consumer should contact the dealer as soon as possible within the warranty conditions.



Based on the consumer's awareness of their responsibilities we will be able to achieve the following:

Safety: The consumer shall have the right to be protected from health and safety risks resulting from the vehicle production processes and services.



Awareness: The consumer shall be provided with all the factual information available in order to be able to make an informed purchase or informed decisions as to the usage of automobiles.

Choice: The consumer shall have the right to choose between various vehicles and services that have competitive pricing and different warranties.



Listening: The consumer's rights are to be represented at official and non-official bodies and his/her opinions should be considered in developing products and services.

Consumer advice:

1. Before receiving the car, make sure the specifications are as required and that it is free from any defects.
2. Read and understand all car purchase and service documents before signing.
3. Make sure all your enquiries and questions have been answered before exiting the showroom or service center.

II. Common Consumer Concerns

1. Warranties:

a. Vehicle Warranty:

A warranty is a written guarantee to the purchaser of a vehicle, promising the repair or replacement of an originally manufactured component, or a component originally installed by the vehicle manufacturer if found to be defective in material and/or workmanship, under normal use, within a specified period of time and mileage. Not all warranties are similar— the terms and conditions of each warranty should be read carefully. Warranty conditions should be understood before the purchase of automotive products or services is concluded. This warranty does not apply to:

- Damage or defect caused by any natural disaster or act of terrorism or any event that the supplier may not foresee.
- Any damage or defect caused by the customer's negligence.

According to Article 11 of the Federal Law No. 24 on the Consumer protection, "Every trade agent or distributor is required to execute all the guarantees offered by the manufacturer or the agent to the goods object of agency."



This means that the dealers shall be implementing the warranty from the manufacturer as well as their own supplementary dealership warranty, if any such warranty exists.

The vehicle manufacturer shall guarantee the conformity of the vehicles provided for the consumer to the announced approved standards specifications and shall be liable for non-observance of the conditions related to the public health and safety as interpreted by Article (10) of the Federal Law on Consumer Protection.

Automotive manufacturers shall ensure the availability of replacement parts and servicing facilities for new vehicles sold in the UAE for a period of at least (5) five years from the date of first registration based on Article (34) of Executive resolution of Consumer Protection law Article (2006 (24 .

b. Service Providers

The service provider shall offer warranty for the service provided by him within a specific period corresponding to the nature of such service, otherwise be committed to refund the amount paid by the recipient, or provide another service in the proper manner, as per Article (32) of Executive resolution of Consumer Protection law Article (2006 (24.

c. Parts Warranty:

In the event of any part failure due to manufacturing defect, within six (6) months period from the date of purchase, the dealer shall replace that part free of charge, subject to parts being fitted in authorized dealer workshops.

These rights do not apply to:

- Normal wear & tear and consumable items.
- Component failure due to lack of maintenance as per recommended schedule and consequential loss, damage or expense arising from the defect.
- Failures due to damage, rust or deterioration as a result of prolonged storage or improper storage of an individual part or the vehicle.
- Parts fitted under the terms of the vehicle warranty, which are warranted for the remaining period of the vehicle warranty.

For more details about new vehicle's warranty conditions, consumers are advised to refer to the warranty booklet in the car provided by the authorized dealer.

2. Displayed Vehicle Information

All automotive dealers or suppliers should clearly display the vehicle price of the featured models in the local currency as well as key product information such as model name, engine size and power output.

Any additional specifications and features that could be important for the consumers whilst making their purchase choice should also be made available. This information should be displayed primarily in the Arabic language, (Interpretation of Article (7) of Federal Law No. 24 on the Consumer Protection).

3. Component & Vehicle replacement

Important: Read, understand and follow maintenance requirements, and service schedule in the owner's manual

Component & Vehicle replacement may only happen in extreme cases, which comply with a number of specific requirements. For the consideration of automotive products and services, the vehicle shall be considered as **set of components** or parts.

In the event of an individual demonstrable component failure, within the time period covered by the official manufacturer's warranty, the dealer or supplier will be obliged only to **replace the particular defective component**. This is the official requirement for automotive application under Federal Law 24, Article 5, (Consumer Protection).

In exceptional cases, the consumer shall be entitled, subject to any value adjustments due to depreciation, usage (based on time frame) and general condition of the vehicle, either to request a new vehicle to replace their existing vehicle, or to receive a refund of a proportion of the original purchase price paid. The Ministry of Economy's guidelines for calculating **minimum vehicle depreciation** may be found in the table below. This course of remedy may only be available to a consumer if:

The **same** demonstrable defect has been repaired by the **same** authorized repairer 3 times, and then occurs on a **4th** occasion within a period of 6 months from the date of the first repair.

Criterion (predominantly time-related)		Percentage value offset against the vehicle's original retail price (per the invoice)
1	Immediately after the date of first registration, for a period of three (3) months	%5
2	Vehicles from three (3) months to six (6) months old (from date of first registration)	%10
3	Vehicles from six (6) months to nine (9) months old (from date of first registration)	15 %
4	Vehicles from nine (9) months to twelve (12) months old (from date of first registration)	%20
5	After the elapse of one (1) year, the value of the car will be determined by the market price	

Example: If the original retail price of the vehicle to the Customer was: AED 150,000
Depreciated Value after 5 months would be as per **No.2:**

$$\text{AED } \%10 - 150,000 = \text{AED } 135,000$$

In case of disputes, 3 independent vehicle estimates can be obtained and the average of those estimates will be used to determine the depreciation value.

4. Courtesy Vehicle

A customer is entitled to a courtesy car if the repair (within Manufacturer's warranty period, from date of first registration) requires more than two weeks (14 days) to be completed.

The customer will be entitled to receive a courtesy vehicle, on the 15th day, for his convenience, until the repair has been completed. The vehicle is for transportation convenience only and doesn't have to be of the same type or age as the customer's own vehicle. Please note that this entitlement only applies if the repairs being undertaken fall within the coverage of the manufacturer's warranty terms and conditions.

III. Vehicle Recalls

A recall is effective from the time the manufacturer notifies the Ministry of Economy of a condition or defect that could affect the operation of a specific vehicle type within the UAE. Work dictated by a recall is completed at no charge to the vehicle owner and falls under category 1 as mentioned below:

Important: If any problem appears, contact official dealer as soon as possible.

1. A defect relating to the products (for automotive) or their components, is confirmed by the manufacturer.
2. A memorandum is issued by the Ministry about the recall of the same products.
3. It is established that the products do not conform to GCC/UAE standard specifications.

With regards to vehicle recalls, providers/dealers shall bear any cost of transportation of the defective components, parts and shall carry out repairs at the authorized dealer and replacement of the defective components in the respective manner as interpreted in Article (13) of the Executive Resolution of Consumer Protection Law.

All recalls will be carried out in accordance with the Ministry of Economy guidelines.

IV. Unified Contracts

The Unified Contract is a set of documents which facilitates sales, service and parts transactions between customers and car dealers in the automotive industry. A Unified Contract for sales comprises of an invoice (containing vehicle code, color, and vehicle engine capacity), the warranty provided and the delivery acknowledgment from the customer. All non-computer generated documents should be in Arabic as the primary language.

A traditional service contract must include a service invoice, regular service check sheet, job cards and customer's acknowledgment of the documents. Similarly, all printed documents should be Arabic enabled.

For parts contract, as a minimum, the invoice should contain the service provider's name and address, description of the goods/service provided, sales unit and price in local currency. Parts warranty terms and conditions should be displayed to customers in a prominent visible place in Arabic as the primary language.

All terms and conditions available in this supplementary booklet are applicable only to vehicles purchased in UAE from authorized dealers.

Unified Contracts Sample

نموذج العقد الموحد

Sales Contract / عقد البيع
(System Generated Invoice/ system language)
 الفاتورة المطبوعة عن طريق النظام (بلغة النظام)

Company شعار الشركة
Logo الشركة

Company Name اسم الشركة
 Company Address عنوان الشركة

Invoice/ Deal No: ***** رقم الفاتورة/المرجع
 (Unique Reference) رقم مميز
 Date: **/**/**** التاريخ

Customer Name: ***** اسم العميل
 Address: ***** العنوان

تفاصيل المركبة Vehicle Description	الكمية Quantity	وحدة القياس Sales Unit	سعر الوحدة Unit Price	المبلغ Amount
* تفاصيل المركبة الأساسية (رقم الهيكل، أي رقم مميز، رقم المحرك، رمز المركبة)	* عدد المركبات المباعة	* وحدة القياس	* سعر المركبة	* السعر بالعملة المحلية
*Vehicle Main Description (Frame No. Unique reference, Engine No., Code No.)	*Number of Vehicles sold	*Measurement Tool	*Price of the vehicle	*Price in Local Currency
مثال: For Example:	2 5	EA EA	50 10	100 50

Total المجموع-----150

اسم وتوقيع ممثل الشركة
 Name & Signature of Company
 Authorized Person

اسم وتوقيع العميل أو ممثل العميل
 Name & Signature of Customer/
 Authorized Person

Sold goods will not be replaced البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل

Unified Contracts Sample

نموذج العقد الموحد

Sales Contract / عقد البيع
جدول مواصفات المركبة (يجب إتاحتها للعملاء)
(Vehicle Specification Sheet, to be made available to customers)

Company شعار الشركة
Logo الشركة

Company Name اسم الشركة
 Company Address عنوان الشركة

Vehicle Code: ***** رمز المركبة
 (Linked to Invoice) يجب أن يرتبط بالفاتورة

مواصفات المركبة باللغة العربية و الإنجليزية

مثال:

- نوافذ كهربائية
- مكابح مائعة للانغلاق نظام ABS
- وسائد هوائية
-
-

Vehicle Specifications in English and Arabic Language

- For Example:**
- Power Windows
 - Anti Lock Braking System (ABS)
 - Airbags
 -
 -

Unified Contracts Sample

نموذج العقد الموحد

Sales Contract / عقد البيع
(Warranty Book) كتيب الضمان

Company Logo	شعار الشركة
Company Name Company Address	اسم الشركة عنوان الشركة

Chassis No: ***** رقم الهيكل
(Linked to invoice) يجب أن ترتبط بالفاتورة

تغطية الضمان ومدته باللغة العربية والإنجليزية
Warranty coverage and period in English and Arabic Language
الشروط والأحكام الخاصة بالضمان
The warranty terms and condition

3 of 8

Unified Contracts Sample

نموذج العقد الموحد

Sales Contract / عقد البيع
(Delivery Check list) كشف فحص التسليم

Company Logo	شعار الشركة
Company Name Company Address	اسم الشركة عنوان الشركة

Delivery Note / Deal No: ***** رقم التسليم/المرجع
(Linked to Invoice) يجب أن يرتبط بالفاتورة

Customer Name / Ref No: ***** اسم العميل / المرجع

قائمة فحص المركبة باللغة العربية والإنجليزية	
مثال:	<ul style="list-style-type: none"> هل هناك تلف ظاهر هل تم شرح جميع ضوابط التشغيل فحص الإطارات
Vehicle Check List in English and Arabic Language	
For Example:	<ul style="list-style-type: none"> Any visible Damage Explanation of All controls Tyres check

ملاحظة: يجب على المستهلك فحص المركبة الجديدة قبل استلامها، وعند ملاحظة أي عيب لا تستلم المركبة إلا بعد تصحيحها بصورة مرضية

Note: Before taking delivery of new vehicle, the consumer should inspect it. If any problems are noticed, delivery should be refused until those issues are satisfactorily corrected.

اسم وتوقيع العميل أو ممثل العميل
Name & Signature of Customer/
Authorized Person

4 of 8

Unified Contracts Sample

نموذج العقد الموحد

Sales Contract / عقد البيع
(Acknowledgment) الإقرار بالإعلام

شعار
الشركة
Logo

Company Name اسم الشركة
Company Address عنوان الشركة

Customer Name: اسم العميل*****

Deal No: رقم المرجع*****

إقرار العميل بأنه قد تم شرح شروط الضمان ومواصفات المركبة وكل الموضوعات ذات الصلة
يجب أن تكون باللغة العربية والانجليزية

Acknowledgment that customer was presented to the warranty
conditions and vehicle specs and other related options.

Should be in English and Arabic language

اسم وتوقيع ممثل الشركة
Name & Signature of Company
Authorized Person

اسم وتوقيع العميل أو ممثله
Name & Signature of Customer/
Authorized Person

Unified Contracts Sample

نموذج العقد الموحد

Parts Contract عقد قطع الغيار
(System Generated Invoice/ system Language)
الفاتورة المطبوعة عن طريق النظام (بلغة النظام)

شعار
الشركة
Logo

Company Name اسم الشركة
Company Address عنوان الشركة

Invoice/ Deal No: رقم الفاتورة / مرجع *****
(Unique Reference) رقم مميز
Date: **/**/**** التاريخ

تفاصيل المواد Material Description	الكمية Quantity	وحدة القياس Sales Unit	سعر الوحدة Unit Price	المبلغ Amount
* تفاصيل قطع الغيار *Parts Description	* عدد قطع الغيار / الخدمة المباعة *Number of parts/ service sold.	* وحدة القياس *Measurement Tool	* سعر قطعة الغيار *Price of the part	* السعر بالعملة المحلية (Price in Local Currency)
مثال For Example:	2 5	EA EA	50 10	100 50

Total المجموع-----150

اسم وتوقيع العميل أو ممثله
Name & Signature of Customer/
Authorized Person

Sold goods will not be replaced ~~بالتبديل~~ البضاعة المباعة لا ترد ولا تبديل

ينبغي عرض شروط وأحكام وتغطية ضمان قطع الغيار باللغة العربية والانجليزية وفقاً لما ورد في قانون حماية المستهلك في مكان بارز
للعامل و بطريقة مرئية

Parts coverage and warranty terms and conditions under consumer protection law should be
displayed in English and Arabic Language in a visible manner

Unified Contracts Sample

نموذج العقد الموحد

Service Contract / عقد الخدمة
(System Generated Invoice/ system language)
(الفاتورة المطبوعة عن طريق النظام (بلغة النظام)

شعار الشركة
Logo

Company Name اسم الشركة
Company Address عنوان الشركة

Invoice/ Service No: ***** رقم الفاتورة/ الخدمة
(Unique Reference) رقم مميز
Service Date: **/**/**** تاريخ الخدمة

Customer Name/ code: ***** اسم العميل/ أمر الشغل

تفاصيل الخدمة/ القطعة Service/Parts descriptions	الكمية Quantity	وحدة القياس Sales Unit	سعر الوحدة Unit Price	المبلغ Amount
* تفاصيل الخدمة/ قطع الغيار * Service / Parts Description	* عدد الوحدات المباعة *Number of Service/ Parts sold	* وحدة القياس *Measurement Tool	* سعر الخدمة/ القطعة *Price of the Part / Service	* السعر بالعملة المحلية AED/- (Price in Local Currency)
مثال For Example:	2 5	Ea Ea	50 10	100 50

Total المجموع -----150

اسم وتوقيع العميل أو ممثله
Name & Signature of Customer/
Authorized Person

البضاعة المباعة لا يتم ولا تستبدل ~~بغير~~
Sold goods will not be replaced

Unified Contracts Sample

نموذج العقد الموحد

Service Contract / عقد الخدمة
(Periodic Service Schedule) جدول الصيانة الدوري

شعار الشركة
Logo

Company Name اسم الشركة
Company Address عنوان الشركة

Service/ Job No: ***** رقم الخدمة/ أمر الشغل

الخدمة الدورية Periodic Service			
عدد كيلومترات الخدمة التالية First periodical Service mileage	عدد كيلومترات الخدمة دورية Second periodical Service mileage	عدد كيلومترات الخدمة التالية Next periodical Service mileage	عدد كيلومترات الخدمة التالية Next periodical Service mileage
* تفاصيل الخدمة المقدمة على أساس الكيلومتر باللغة العربية والانجليزية.	* تفاصيل الخدمة المقدمة على أساس الكيلومتر باللغة العربية والانجليزية.	* تفاصيل الخدمة المقدمة على أساس الكيلومتر باللغة العربية والانجليزية.	* تفاصيل الخدمة المقدمة على أساس الكيلومتر باللغة العربية والانجليزية.
*Description of the job as per the mileage in English & Arabic Language	*Description of the job as per the mileage in English & Arabic Language	*Description of the job as per the mileage in English & Arabic Language	*Description of the job as per the mileage in English & Arabic Language

New Vehicles Storage Regulation:

1. These standards apply on new vehicles that are stored longer than 1 month.
2. The company/dealer shall disclose in writing vehicle defect or repair due to storage or other, this disclosure must be clear, understandable and specific which consumer has to sign on it, also company/dealer must declare any repair or parts replacement and bears both legal and financial responsibilities of unclear disclosure to consumer. (refer to the table (1) & (2))
3. Company/dealer must comply with the manufacturer storage standards in addition to these terms & conditions.
4. There should be a parking distance based on manufacturer recommendations from the vehicle ahead and enough space on the sides between vehicles for easy vehicle movement and exit. Enough space.
5. Vehicles checkup regularly and ensure vehicle fault free such as (Tires pressure, lack of oils, battery discharge, brake issues, rust, condition and vehicle cleanness)
6. Vehicles parking shouldn't be exposed to damage such as avoiding the parking under trees, environmentally polluted areas to avoid any chemical materials could harm vehicles.
7. Its preferable to park vehicles in shaded parking however in case of parking vehicles in open yards (not shaded), company/dealer must monitor vehicles in regards to paint or other damages and it's their responsibilities to declare any defects, in case of vehicle re-paint before delivery customer must be acknowledged clearly in writing and confirm his knowledge.
8. Storage area floor must be (paved, tarmac or asphalt), clean and dispose water in case of rain (sewage system).
9. Ensure all fluids are inspected and confirmed, brakes, fuses and relevant vehicle parts should be inspected and confirmed ready before the delivery and also any color change due to storage should be corrected and the customer informed accordingly.
10. Vehicles that have been seriously damaged during the storage period or before shall not be sold as new vehicle even after repair and shall be disclosed in writing to consumers.

New Vehicles damage categories Table (1)

No.	Category of damage	Definition
1	Minor touch up	Vehicles require more than wash and polishing, detailed, cleaning, brake discs skimming, diamond brite application, smart repair on up to one spot not bigger than A5 area.
2	Minor repair	Vehicles require cosmetic repair/ replace (chrome replacement head lamp cover replacement, exhaust pipes, rims), include smart repair on dent/ scratch up to 3 areas not bigger than A5 and not across more than 2 separate panels.
3	Medium	Vehicles require a level of repair that may include painting / denting across up to 2 panels or paint blending, mechanical elements may require replacement (rust treatment up to 3 areas).
4	Major repair	Vehicles require bodywork on more than 2 panels and require paint blending across these panels, it's also covers major mechanical elements being replaced such as steering, radiators and brake system, etc, Vehicles with chassis damage need separate handling.

Customer disclosure by classification of repair for new unit (Table 2)

No.	Category of damage	Definition
1	Minor touch up	No disclosure to customers is required
2	Minor repair	Disclosure to customers is kept to a notification that the vehicle has had minor repair prior to delivery (scratch/minor dent repair) or replacement of cosmetic features of the vehicle, specific details of the repair will only be notified to customer upon request
3	Medium	Customers are informed clearly about the bodywork on (X) number of panels (not more than 2) and in case of any mechanical parts have been replaced these parts are informed clearly to customers
4	Major repair (including chassis damage)	Vehicles which have undergone major repairs should not be sold as new cars to customers and they will be used as demos or sent to preowned division.

Repair Acknowledgment

Date :

ACKNOWLEDGEMENT OF MINOR DAMAGE

I, the vehicle owner, hereby acknowledge and agree to the below with regard to vehicle purchase agreement with Reference Number

Vehicle Details :
Model :
Model Year :
VIN :
Date of Purchase :
Price :

- The subject vehicle is a brand new vehicle.
- The vehicle has encountered minor damage in the form of a minor indentation.
- This minor damage has been repaired according to the approved Manufacturer standards.
- Compensation has been given to vehicle owner in form of
- Any future claims with regards to the minor indentation will not be accepted.

Vehicle Owner Name

Vehicle Owner Signature

Sales Managers Name

Sales Managers Signature

إقرار الإصلاح

التاريخ :

إقرار عن حالة المركبة

انا مالك المركبة اقر بمعرفتي و بموافقتي علي التالي بالنسبة للإتفاقية الشراء مرجع رقم

تفاصيل المركبة :
موديل :
موديل السنة :
رقم الشاسي :
تاريخ الشراء :
السعر :

- المركبة المذكورة أعلاة جديدة.
- المركبة تعرضت لضرر طفيف عبارة عن طعجة بسيطة.
- تم اصلاح المركبه حسب معايير المصنع المعتمدة
- تم تعويض مالك المركبة بإعطائه
- لا يحق لمالك المركبة المطالبة باي تعويض عن موضوع الضرر المذكور بعد هذا الاقرار.

اسم مالك المركبة:

توقيع مالك المركبة:

اسم مدير المبيعات:

توقيع مدير المبيعات:



كشف تصنيف التصليح لوحدة جديدة للعميل (الجدول ٢)

الرقم	تصنيف الضرر	التعريف
1	اصلاح غير ملحوظ	لا يوجد حاجة للافصاح للعميل
2	اصلاح طفيف	يتم الافصاح عن الاصلاح الطفيف داخليا (قبل التسليم) خدش و اصلاح ضعجة خفيفة) و أيضا استبدال بعض القطع التجميلية للمركبة، ويتم الافصاح فقط عن بعض الاصلاحات المعينة للعميل وقت التسليم.
3	اصلاح متوسط	يفصح للعميل بشكل واضح عن اصلاحات جسم المركبة على عدد (--) القطع (ليست أكثر من لوحين) وفي حال استبدال قطع ميكانيكية يتم الافصاح عنها بشكل واضح للعميل.
4	اصلاح رئيسي (تتضمن اصلاح الهيكل)	لا يجب بيع المركبات التي خضعت لاصلاحات رئيسية للعملاء كمركبات جديدة و سيتم استخدامها كمركبة معرض أو ترسل إلى قسم المركبات المستخدمة.

فئات أضرار السيارات الجديدة الجدول (١)

الرقم	تصنيف الضرر	التعريف
1	اصلاح غير ملحوظ	المركبات التي تتطلب أكثر من غسيل، تلميع، التنظيف الداخلي، تنظيف أقراص الفرامل، حماية الصبغ، الاصلاح الذكي على بقعة واحدة ليست أكبر من A5
2	اصلاح طفيف	المركبات التي تتطلب اصلاح / استبدال قطع الزينة) استبدال الكروم، غطاء المصباح الامامي الرئيسي، أنبوب العادم، العجلات، (، و تتضمن الاصلاح الذكي لصدمة خفيفة (بعج / خدش حتى 3 مناطق ليست أكبر من A5 و ليست ممتدة على لوحين منفصلين.
3	اصلاح متوسط	مستوى الاصلاح المطلوب في هذه المركبات قد يصل الى حد الصبغ/اصلاح الصدمات على لوحين كأقصى حد أو مزج للالوان، اصلاح ميكانيكي قد يتطلب استبدال) معالجة الصدأ (حتى 3 مناطق)
4	اصلاح رئيسي	المركبات التي تحتاج إلى اصلاح في الهيكل على أكثر من لوحين و تتطلب مزج للصبغ على هذين اللوحين و أيضا تغطي اصلاح ميكانيكي رئيسي كاستبدال المقود، المشعاع، و نظام الفرامل... المركبات ذات الهيكل المتضرر تحتاج إلى طريقة أخرى.

شروط تخزين المركبات الجديدة:

٦. أن يكون وقوف السيارة بمكان لا يعرضها للضرر مثل تجنب وقوفها تحت الأشجار (لتجنب أضرار الطيور) أو قريبة من مناطق ملوثة بيئياً التي ينبعث منها مواد قد تكون ضارة بالسيارة.

٧. يفضل وقوف السيارة في أماكن مظلة بعيدة عن الشمس، وفي حالة وقوفها بالشمس يجب مراقبتها والتأكد من عدم تغير لون الطلاء أو تعرضها لأيّة عيوب أخرى، وتكون مسؤولية الإفصاح من الوكيل/ الشركة وليس بناء على ملاحظة العميل. وفي حالة طلاء السيارة الجديدة لأي سبب قبل تسليمها للعميل يجب الإفصاح عن ذلك للعميل وبشكل واضح ومفهوم له خطياً وتأكيد علمه بذلك.

٨. يجب أن تكون أرضية المخزن معبدة (مزفتة) مرصوفة ونظيفة وتصرف المياه بشكل جيد في حالة الأمطار .

٩. عند إخراج السيارة من المخزن وقبل تسليمها للعميل يجب التأكد من وجود الزيوت والماء بها وصلاحيّة الكوابح وصلاحيّة فيوزات الكهرباء، والتأكد من عدم وجود عيوب بها أو سرقة لبعض قطعها أو وجود كتابة عليها. وكذلك يجب التأكد من عدم تغير لونها بسبب التخزين أو غيره، والإفصاح للمستهلك عن كل ذلك.

١٠. لا تباع السيارات التي تعرضت لإصابات جسيمة أثناء التخزين أو قبله أو بعده كسيارة جديدة حتى لو تم إصلاحها، ويجب الإفصاح عن ذلك خطياً للمستهلك.

١. تنطبق هذه المعايير على السيارات الجديدة التي يتم تخزينها لمدة طويلة تزيد عن شهر

٢. يجب أن تفصح الشركة/الوكيل للعميل خطياً عن أي عيوب أو مشاكل بالسيارة ناتجة عن التخزين أو غيره، وأن يكون الإفصاح واضحاً ومفهوماً ومحدداً وأن يوقع العميل على علمه بذلك. وكذلك يجب الإفصاح عن أية إصلاحات تمت بالسيارة، وعن وجود أية قطع مستبدلة. ويتحمل الوكيل/الشركة المسؤولية القانونية والمالية عن عدم الإفصاح الخطي الواضح والمفهوم للمستهلك) الرجاء العودة إلى الجدول ١ (و) ٢ .

٣. أن يتم إلزام الوكيل/الشركة بشروط ومعايير التخزين للشركة المصنعة بالإضافة لهذه الشروط والمعايير.

٤. أن يكون هناك مسافة وقوف بين السيارة والأخرى بناء على توصيات المصنع من السيارة التي أمامها، ومسافة كافية من السيارة التي بجانبها لتسهيل تحريك السيارات وخروجها.

٥. مراقبة السيارة أثناء وقوفها بشكل مستمر والتأكد من عدم وجود مشاكل بها مثل فراغ العجلات من الهواء أو نقص الزيوت بأنواعها أو فراغ البطارية أو تأثر الكوابح (البريك) من الغبار أو وجود الصدأ أو وجود كميات كبيرة من الأتربة عليها أو أي خلل بالحالة العامة أو غير ذلك.

١٧. العقد الموحد

العقد الموحد هو مجموعة المستندات التي تساعد في تسهيل عمليات البيع، الخدمة، وقطع الغيار بين العملاء وتجار السيارات.

يتألف العقد الموحد للبيع من الفاتورة (وتحتوي على رمز المركبة، اللون، قوة المحرك بالحضان)، كتاب الضمان، ووثيقة الاستلام. ينبغي أن تكون جميع الوثائق غير المطبوعة باللغة العربية كلغة أساسية.

ويشمل عقد الخدمة التقليدي على فاتورة الصيانة، جدول الصيانة الدوري، وأمر بدء المباشرة بالعمل وأيضا إقرار من العميل باستلام المستندات، وينبغي أن تكون الوثائق مطبوعة باللغة العربية.

أما بالنسبة لعقد قطع الغيار فيجب أن يحتوي على أقل تقدير على اسم مقدم الخدمة وعنوانه، وصف البضاعة، وحدة البيع، الكمية والسعر بالعملة المحلية. وكذلك يجب أن تعرض شروط وأحكام الضمان في مكان بارز ومرئي تسهل قراءته وباللغة العربية كلغة أساسية.

تطبق الشروط و الأحكام المذكورة في هذا الكتيب فقط على السيارات المباعة من طرف الموزعين الرسميين داخل دولة الإمارات العربية المتحدة.

١٨. استدعاء (استرداد) السيارات

يتم استدعاء السيارات عندما تقوم الشركة المصنعة بإخطار وزارة الاقتصاد بوجود عيب أو خلل يمكن أن يؤثر على تشغيل مركبة من نوع معين داخل الإمارات العربية المتحدة.

هام: في حال ملاحظة أي مشكلة، اتصل بالمورد في أقرب وقت ممكن.

وستتم عملية التصليح بشكل مجاني ومن دون أي مقابل مادي يتحمله مالك السيارة، ويندرج الاسترداد ضمن الفئة 1 كما يلي:

1. اذا تم تحديد عيب أو خلل في البضائع (السيارات) وأجزائها من قبل المصنع.

2. صدور مذكرة من الوزارة باسترداد السلعة نفسها.

3. ثبوت عدم مطابقة السلعة للمواصفات القياسية الخليجية او الخاصة بدولة الإمارات العربية المتحدة المعتمدة.

فيما يتعلق بعملية الاسترداد، يتعين على الموزعين/ التجار تحمل تكاليف تصليح واستبدال القطع المعيبة في المراكز المعتمدة وتحمل تكاليف نقل الأجزاء التالفة تبعا للمادة (13) من القرار التنفيذي لقانون حماية المستهلك.

وسوف يتم القيام بعملية الاسترداد بحسب توجيهات وزارة الاقتصاد.

مثال: إذا كان سعر البيع 150,000 درهم
فإن قيمة الاستهلاك بعد 5 أشهر حسب المعيار رقم (2)

$$\text{AED } 150,000 - 10\% = \text{AED } 135,000$$

في حال عدم التوصل إلى اتفاق، يمكن الحصول على 3 تقديرات مستقلة للمركبة واستخدام المتوسط في تحديد قيمة الاستهلاك.

4. السيارة البديلة المؤقتة

يحق للعميل الحصول على سيارة بديلة مجاناً إذا تطلبت عملية التصليح (تحت ضمان الشركة المصنعة ومن تاريخ التسجيل الأول) أكثر من أسبوعين (14 يوم) إلى أن يكتمل التصليح.

يحق للعميل الحصول على سيارة مؤقتة بديلة من اليوم 15 تسهيلاً له وحتى انتهاء التصليح، حيث يمكن للعميل استخدامها للتنقل فقط وليس من الضروري أن تكون من نفس نوع أو فئة سيارته الأصلية.

وينبغي التنبيه إلى أن هذا الاستحقاق ينطبق على التصليحات التي تدرج تحت شروط و أحكام ضمان الشركة المصنعة فقط.

في الحالات الاستثنائية، يحق للمستهلك بعد مراعاة التعديلات في القيمة نتيجة الاستخدام، والاستهلاك (خلال الفترة الزمنية) والحالة العامة للسيارة، طلب سيارة جديدة لاستبدال السيارة الحالية، أو استرداد جزء من سعر الشراء الأصلي المدفوع. ويمكن الاطلاع على إرشادات وزارة الاقتصاد لحساب الحد الأدنى من قيمة استهلاك السيارة في الجدول أدناه وتكون متاحة للمستهلك في حال:

تم إصلاح الخلل من قبل الوكيل المعتمد نفسه 3 مرات وتكرر حدوث العيب نفسه للمرة الرابعة في غضون 6 أشهر من تاريخ التصليح الأول.

المعيار المستخدم (ذات صلة بالوقت)	القيمة % مقابل سعر البيع
1 فوراً من تاريخ التسجيل الأول ولمدة 3 أشهر	5%
2 من 3 أشهر وحتى 6 أشهر (من تاريخ التسجيل الأول)	10%
3 من 6 أشهر وحتى 9 أشهر (من تاريخ التسجيل الأول)	15%
4 من 9 وحتى 12 شهراً (من تاريخ التسجيل الأول)	20%
5 وبعد مرور سنة سوف تحدد قيمة السيارة بقيمة سعر السوق	

2. المعلومات على السيارات المعروضة :

ينبغي على كل تجار السيارات أو الموردين الرئيسيين عرض المعلومات الأساسية المتعلقة بالمنتج بشكل واضح مثل حجم المحرك، وقوة المحرك بالحصان، وسعة المحرك. وينبغي أيضا عرض سعر المركبات بشكل واضح وبالعملة المحلية.

وينطبق ذلك على الميزات الإضافية التي من الممكن أن تساعد المستهلك في عملية الاختيار والشراء وغيرها من البيانات، على أن تكون هذه المعلومات باللغة العربية أولاً وفقاً لما ورد في المادة (7) من القانون الاتحادي رقم (24) بشأن حماية المستهلك.

3. استبدال السيارات ومكوناتها :

هام: يجب قراءة وفهم واتباع مستلزمات الصيانة أو خدمات ما بعد البيع المذكورة في دليل المالك.

قد يتم استبدال السيارة أو مكوناتها فقط في حالات الضرورة القصوى ويجب أن يتوافق ذلك مع مجموعة من المتطلبات المحددة . فيما يتعلق بمنتجات السيارات والخدمات تعتبر السيارة **مجموعة من الأجزاء / والقطع** وفي حال اكتشاف خلل واضح في أحد المكونات وضمن فترة ضمان المصنع الرسمية، فإن التاجر/ المورد ملزم فقط **باستبدال الجزء المعيب** وفقاً للمادة (5) من القانون الاتحادي رقم (24) في شأن حماية المستهلك.

ج. ضمان قطع الغيار:

في حال تعطل أو فشل أي قطعة غيار نتيجة عيب تصنيعي خلال فترة 6 أشهر من تاريخ الشراء، يلتزم الوكيل باستبدال هذه القطعة بشكل مجاني حيث يسري هذا الضمان على قطع الغيار التي يتم تركيبها في مراكز الخدمة المعتمدة.

هذه الحقوق لا تنطبق على:

- القطع التي تبلى بالتقادم والقطع القابلة للاستهلاك.
- فشل الأجزاء بسبب عدم الانتظام بالصيانة وفقاً للجدول الزمني الموصى به في دليل المالك، والخسائر والمصاريف المترتبة على هذا الخلل.
- الاعطال الناجمة عن التلف والصدأ نتيجة للتخزين لفترات طويلة أو التخزين غير المناسب سواء لأي قطعة من قطع الغيار أو المركبة بكاملها.
- قطع الغيار المزودة وفقاً لأحكام الضمان حيث أنها مضمونة وفقاً للفترة المتبقية من ضمان المركبة.
- ولزيد من التفاصيل عن شروط ضمان المركبة الجديدة، ينصح المستهلك بالرجوع إلى كتيب الضمان المقدم من قبل الوكيل المعتمد.

١١. الاهتمامات المشتركة للمستهلكين

1. الضمان

أ. ضمان السيارة؛

الضمان هو تعهد خطي لمشتري المركبة بتصليح أو استبدال الأجزاء الأصلية المعيبة للمركبة أو التي تم تركيبها من قبل الشركة المصنعة سواء كان العيب في مواد التصنيع (عيب مصنعي) أو العمالة على أن يتم استخدامها ضمن مواصفات وتصميم المركبة وضمن فترة زمنية محددة مع الأخذ بعين الاعتبار الأميال المقطوعة. وتختلف أنواع الضمان، حيث يجب قراءة شروط وأحكام الضمان بعناية قبل إكمال عملية الشراء أو الخدمات للمركبات. هذا الضمان لا ينطبق على:

- الأضرار الناجمة عن خلل أو أي كارثة طبيعية أو أي فعل من أفعال الإرهاب، بالإضافة للأحداث التي لا يمكن للمورد التنبؤ بها.
- أي ضرر أو عيب ناجم عن إهمال العميل.

وفقاً للمادة (11) من القانون الاتحادي رقم 24 الخاص بحماية المستهلك، «يلتزم كل وكيل تجاري أو موزع بتنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها المنتج أو الموكل للسلعة محل الوكالة.» ويفسر ذلك بأنه يجب على التجار تنفيذ جميع الضمانات الممنوحة من الشركات المصنعة فضلاً عن ضمانات الوكالات الخاصة بها إن وجدت.



تضمن الشركة المصنعة مطابقة السيارة التي يزود بها المستهلك للمواصفات القياسية المعتمدة المعلن عنها كما تعتبر مسؤولة عن عدم تقيدها بالشروط المتعلقة بالصحة العامة والسلامة وهذا ما ورد في المادة (10) من القانون الاتحادي بشأن حماية المستهلك.

يجب على الشركة المصنعة توفير خدمات ما بعد البيع و ضمان توافر قطع الغيار وتوفير مرافق الخدمات للسيارات الجديدة المباعة في دولة الإمارات العربية المتحدة لمدة لا تقل عن 5 سنوات من تاريخ التسجيل الأول، و بحسب ما جاء بالمادة (34) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك (24) لسنة 2006.

ب. مزود الخدمة؛

يلتزم مزود الخدمة بضمان الخدمة التي قام بها خلال فترة زمنية محددة تتناسب مع طبيعتها، وإلا التزم بإعادة المبلغ الذي دفعه متلقي الخدمة، أو بأداء الخدمة ثانية على الوجه الصحيح، وذلك بحسب المادة (32) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك رقم (24) لسنة 2006.

حق الاستماع إلى آرائه: أن يتم تمثيل مصالح المستهلك لدى الجهات الرسمية وغير الرسمية، وأن يؤخذ بآرائه في تطوير السلع و الخدمات.

نصائح للمستهلك:

1. التأكد من مطابقة المركبة للمواصفات المطلوبة و خلوها من أية عيوب قبل إتمام عملية الاستلام.
2. قراءة وفهم جميع المستندات الخاصة بعملية الشراء / الخدمة قبل التوقيع عليها.
3. التأكد من الإجابة على جميع استفسارات وأسئلة العميل قبل مغادرة المعرض / الورشة.

و على ضوء معرفة المستهلكين بمسؤولياتهم سوف نحقق ما يلي:

السلامة والأمان: ينبغي أن يحظى المستهلك بالحماية من المخاطر الصحية وتلك المتعلقة بجوانب الأمن والسلامة الناتجة عن عملية إنتاج المركبات والخدمات.



التوعية: ينبغي تزويد المستهلك بالمعلومات الواقعية المتاحة التي تساعد على اتخاذ قرارات مدروسة فيما يتعلق بشراء واستخدام المركبات.

حق الاختيار: ينبغي منح المستهلك الحق في الاختيار بين العديد من أنواع المركبات والخدمات ذات الأسعار التنافسية والضمانات المختلفة.



١. توعية المستهلك

يتوجب على المستهلكين الإلمام **بالمسؤوليات** التالية عند امتلاك وقيادة المركبات في دولة الامارات العربية المتحدة:

1. الإقرار باستلام وفهم جميع الوثائق والمستندات ذات الصلة والمرتبطة بعملية شراء المركبات مثل إتفاقية الشراء، ووثيقة الاستلام وغيرها... لتجنب أية التباسات في المستقبل.
2. الإقرار بفهم أحكام وشروط ضمان السيارة، والتأكد من معرفة ماهو مشمول ضمن هذا الضمان، ومدة صلاحيته.
3. فحص المركبة الجديدة قبل استلامها، وعند ملاحظة أي عيب يجب عدم استلام المركبة إلا بعد تصليحها بصورة مرضية.

4. الإقرار بفهم شروط وأحكام الصيانة المذكورة في دليل المالك واتباع تعليمات دليل المالك أو الوثائق الرسمية الاخرى المتوفرة.

5. الانتظام بمواعيد صيانة المركبة الموصى بها من قبل الشركة المصنعة/ الموزع وذلك في مراكز الخدمة المعتمدة لتجنب الوقوع في خطر فقدان الضمان.

6. الاحتفاظ بسجل متضمن تاريخ وطبيعة التصليحات التي تمت والحصول على نسخة طلب الخدمة يشمل ما تم اصلاحه من قبل الوكيل، حيث يمكن استخدام هذه الإيصالات كدليل يثبت أنه تم تصليح السيارة بشكل سليم.

7. في حال ملاحظة أو ظهور أية مشكلة، يجب على المستهلك الاتصال بالمورد في أقرب وقت ممكن وضمن فترة الضمان.



الفهرس

الرقم	المواضيع	الصفحة
أ.	توعية المستهلك / نصائح للمستهلك	٤٧
إ.	الاهتمامات المشتركة للمستهلكين	٤٣
1.	الضمان	٤٣
2.	المعلومات عن السيارات المعروضة	٤٠
3.	استبدال السيارات ومكوناتها	٤٠
4.	السيارة البديلة المؤقتة	٣٨
إ.	استدعاء (استرداد) السيارات	٣٧
١٧.	العقد الموحد	٣٦
٧.	شروط تخزين المركبات الجديدة	٣٥
١٦.	فئات أضرار السيارات الجديدة الجدول	٣٣

رؤية الوزارة

”اقتصاد تنافسي عالمي ومتنوع وبقيادة
كفاءات وطنية تتميز بالمعرفة“





الإمارات العربية المتحدة وزارة الاقتصاد

الكتيب التكميلي المساعد

لمستهلكي السيارات في دولة الامارات العربية المتحدة



مركز الاتصال
600522225

الطائر
للسيارات
al tayer
motors
www.altayermotors.com