

## ضوابط اجرایی خدمات پس از فروش

### وظایف و مسئولیت های عرضه کنندگان، نمایندگان مجاز، واسطه های فروش و خدمات پس از فروش:

**ماده 3-** مسئولیتهای اجرایی مفاد این ضوابط بر عهده عرضه کنندگان انواع کالاهای مشمول می باشد و توافق داخلی، ما بین آنها و واسطه های فروش و واسطه های خدمات پس از فروش، نافی تعهدات و مسئولیتهای عرضه کنندگان نخواهد بود.

**ماده 4-** عرضه کننده موظف است، در استانهایی که دارای نمایندگی فروش است، نمایندگی خدمات پس از فروش نیز داشته باشد. در محصولاتی که دارای کاربرد محدود و خاص بوده و یا در محدوده جغرافیایی مشخصی قابل فروش و یا استفاده نمی باشد، عرضه کننده موظف است شرایط را صراحتاً در دفترچه و ضمانتنامه به اطلاع مصرف کننده برساند.

**ماده 5-** تطابق محصول با صورتحساب، سلامت محصول و سلامت بسته بندی تا لحظه تحویل به مشتری برعهده فروشنده بوده و در زمان تحویل، کلیه موارد مذکور با رویت و امضای مصرف کننده گواهی می گردد. مصرف کننده مجاز است در صورت عدم تطابق، نسبت به عودت وجه یا تعویض آن، درخواست خود را اعلام نماید و فروشنده موظف به پذیرش درخواست مذکور است.

**تبصره:** پس از تایید سلامت محصول توسط مصرف کننده، فروشنده مسئولیتی در قبال کسری، شکستگی، قری و امثالهم ندارد.

**ماده 6-** عرضه کنندگان و فروشندگان ملزم هستند به هنگام فروش محصولات خود، نسبت به صدور صورتحساب فروش با رعایت ضوابط تعریف شده اقدام نمایند.

**تبصره:** صورتحساب باید حاوی مشخصات کالا با ذکر قیمت، تاریخ و تعداد مورد معامله، تعیین دقیق شرایط حمل و تحویل محصول، هزینه های احتمالی خدمات حمل محصول و کد رهگیری باشد.

**ماده 7-** عرضه کنندگان موظف هستند در حین فروش محصولات خود نسبت به درج مشخصات فنی کالا، نام تجهیزات و وسایل اضافی موجود با قابلیت نصب و ارائه اطلاعات فنی لازم به مصرف کننده یا خریدار از طریق راهنمای مصرف کنندگان اقدام نمایند و ارائه هرگونه اطلاعات یا توضیحات غیر واقعی که منطبق با خصوصیات کالاهای مشمول نباشد از مصادیق تقلب در کسب می باشد.

**ماده 8-** کلیه خدمات پس از فروش تعمیراتی و هزینه های تبعی از جمله اجرت تعمیر، تأمین و تعویض قطعات، هزینه ایاب و ذهاب و حمل و نقل، جابجایی کالای مشتری به محل ارائه خدمت در محدوده شهری در دوره ضمانت رایگان بوده و این خدمات در طول دوره تعهد با اخذ هزینه می باشد. مابه التفاوت هزینه حمل و نقل محصول و ایاب و ذهاب در خارج از محدوده شهری در دوره ضمانت برعهده مشتری می باشد.

**تبصره:** در صنعت مبلمان هزینه حمل و نقل و ایاب ذهاب در محدوده شهرستان محل فروش کالا بر عهده فروشنده بوده و در صورت تغییر شهرستان ما به التفاوت بر عهده مصرف کننده می باشد.

**ماده 9-** عرضه کننده موظف است در دوره ضمانت مسئولیت هر نوع نقص یا عیب ذاتی که در کالاهای مشمول فروخته شده وجود دارد یا در نتیجه استفاده معمول از کالاهای مشمول بروز نموده را پذیرفته و نسبت به رفع عیب و ایرادات که مانع استفاده مطلوب از کالاهای مشمول شده اقدام نماید. چنانچه عیب ذاتی در بازه زمانی 90 روز پس از نصب محصول بروز نماید، مصرف کننده میتواند درخواست تعویض و یا جایگزین کالای خریداری شده را نموده و عرضه کننده مکلف است مطابق درخواست مشتری نسبت به تعویض دستگاه خریداری شده اقدام و رضایت مشتری را جلب نماید و در صورت عدم موجودی، نسبت به استرداد وجه پرداختی مشتری به قیمت روز اقدام نماید.

**تبصره 1:** مشتری باید متعلقات (راهنمای مصرف کنندگان و تجهیزات همراه) را در هنگام تعویض کالا به عرضه کننده تحویل نماید.

**تبصره 2:** هزینه نصب و ایاب و ذهاب این قبیل دستگاه ها به عهده تولیدکننده و واردکننده می باشد.

**تبصره 3:** در صورت تعدد و فراگیر بودن عیب و یا ایراد در انواع کالاهای مشمول عرضه شده، تولیدکننده و واردکننده مکلف هستند نسبت به اعلام فراخوان آن کالا با اطلاع رسانی مناسب، اقدام و کالاهای دارای ایراد را تعمیر و در غیر اینصورت کالا را تعویض نمایند.

**تبصره 4:** در صورت بروز ایراد تکراری در دوره ضمانت، مصرف کننده مجاز به درخواست تعویض کالا با کالای نو مشابه، می باشد.

**تبصره 5:** قطعات تعویضی و خدمات تعمیری انجام شده در دوره تعهد باید به مدت 6 ماه ضمانت گردد.

**ماده 10 -** در فرایند تعمیر ایرادات ناشی از نقل و انتقال دستگاه و خسارت به هنگام تعمیر توسط عرضه کنندگان یا به واسطه آنها بر عهده عرضه کنندگان بوده و در صورت درخواست مشتری مشمول تعویض کالا می گردد.

**ماده 11 -** عرضه کننده حق عرضه مجدد کالاهای مسترد شده را به عنوان کالای نو ندارد.

**ماده 12 -** مسئولیت عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش در زمینه کالاهایی که دارای نصب الزامی می باشند و جرایم نقض تعهد به شرح پیوست 1 می باشد.

**تبصره 1:** مهلت مذکور از زمان آماده بودن محل و شرایط نصب و درخواست مشتری می باشد.

**ماده 13 -** عرضه کنندگان و واسطه خدمات پس از فروش مکلف به راهاندازی و بکارگیری سیستم های مبتنی و انتقال برخط و بهنگام اطلاعات « سامانه » بر فناوری اطلاعات جهت خدمات پس از فروش با قابلیت اتصال به می باشند. سیستم مذکور باید علاوه بر پایش قطعات مورد نیاز و تجهیز انبار قطعات و پایش و بهبود بخشهای مختلف واحد خدمات پس از فروش، زمان دقیق مراجعه، تاریخ پذیرش و نوع خدمات ارائه شده را به طور کامل در سیستم تعریف نماید.

**تبصره 1:** واسطه خدمات پس از فروش علاوه بر بکارگیری سیستم های خدمات پس از فروش موظف به راهاندازی سامانه تلفنی جهت ثبت درخواست نصب می باشد که در آن به ازای هر پذیرش الزاماً زمان تماس هر مصرف کننده و صدای مصرف کننده برای مدت حداقل یک ماه ذخیره گردد.

**تبصره 2:** وزارت صنعت، معدن و تجارت لینک دسترسی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان را در سامانه بارگذاری و بروزآوری می نماید. و عرضه کنندگان موظف به ارائه آدرس اینترنتی لینک دسترسی به این قانون در دفترچه راهنمای محصول می باشند.

**تبصره 3:** سیستم های خدمات پس از فروش باید حاوی بخش نظارت بر عملکرد نمایندگی های مجاز و کیفیت خدمات ارائه شده به مصرف کنندگان در شبکه تحت پوشش باشد.

**تبصره 4:** سیستم های خدمات پس از فروش باید حاوی بخش اخذ بازخورد در رابطه با کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده و همچنین رسیدگی به شکایات احتمالی مشتریان و نظام نظرسنجی از مشتریان باشد.

**تبصره 5:** واسطه خدمات پس از فروش باید هرگونه اطلاع رسانی در خصوص تشخیص عیب یا نقص کالا و یا اعلام دقیق زمان تحویل کالاهای مشمول تعمیر را از طریق سیستم خدمات پس از فروش به مصرف کننده اعلام نماید.

**ماده 14 -** عرضه کنندگان موظفند نظام رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان را در شرکت و کلیه نمایندگی های مجاز، مستقر نمایند.

**ماده 15 -** اگر طی مدت 2 هفته در دوره ضمانت و 2 ماه در دوره تعهد، عرضه کننده قادر به رفع عیب محصول نباشد، ملزم به ارائه کالای جایگزین می باشد. در غیر اینصورت با درخواست مصرف کننده نسبت به تعویض محصول با محصولی نو مشابه و یا عودت وجه مطابق قیمت روز کالای نو مشابه با کسر استهلاک سالانه 10 درصد بعد از اتمام دوره ضمانت اقدام نمایند.

**ماده 16 -** واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظف هستند پیش از ارائه خدمات تعمیر، تخمین هزینه ها را در اختیار مصرف کننده قرار داده و در صورت هرگونه تغییر احتمالی در هزینه های تعمیر و رفع عیب، این تغییرات را به اطلاع مصرف کننده رسانده و در صورت تأیید مصرف کننده اقدام به ارائه خدمات نماید. در پایان ارائه خدمات پس از فروش، باید

صورتحساب دقیق شامل انواع خدمات یا قطعات استاندارد ارائه شده و بهای هر یک ، به تفکیک نوع و عنوان ایراد، نام ارائه دهنده خدمات، تاریخ شروع و خاتمه خدمات و توضیحات مرتبط با تضمین خدمت به مصرف کننده ارائه گردد.

**ماده 17** - چنانچه به دلایلی نظیر حوادث غیر قابل پیش بینی، ورشکستگی، انحلال شرکت، انجام تعهدات تولیدکننده و وارد کننده ناممکن باشد و ارائه تعهدات به حالت تعلیق درآید مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می شود.

**ماده 18** - تولیدکنندگان و یا واردکنندگان موظفند برای آن دسته از انواع کالاهای مشمول که از نظر فنی و کاربردی نیازمند نصب و راه اندازی و آموزشهای لازم در بدو شروع مصرف دستگاه می باشند، اطلاع رسانی کامل را از طریق راهنمای مصرف کننده، سامانه، ضمانت نامه، سایت شرکت و ... انجام دهند.

**ماده 19** - هر نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم بین عرضه کننده، واسطه فروش، واسطه های خدمات پس از فروش، نمایندگی مجاز یا مصرف کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه کنندگان بر طبق این ضوابط و قانون و ضمانتنامه صادره بر عهده دارد را ساقط نماید، در برابر مصرف کننده باطل و بلا اثر می باشد.

**ماده 20** - عرضه کننده باید دستورالعملی را برای اعطا و لغو نمایندگیهای مجاز و ارزیابی دوره های آنها و نظام تشویق و تنبیه نمایندگی ها را تدوین و اجرا نماید.

**ماده 21** - عرضه کنندگان موظفند اطلاعات فنی سرویسکاران نمایندگیهای مجاز خود را در چارچوب دستورالعمل آموزشی مشتمل بر استاندارد شغلی، طریقه نیازسنجی و تدوین برنامه آموزشی به روزرسانی نمایند.

**ماده 22** - عرضه کننده باید نسبت به تهیه دستورالعملهای فنی، تعمیراتی و شیوه نامه ارائه خدمات پس از فروش و همچنین تهیه دستورالعمل زمان و نرخ ساعت تعمیرات کلیه محصولات را در چارچوب ضوابط مربوط اقدام و به نمایندگیهای مجاز خود اعلام نمایند.

**ماده 23** - عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش، واسطه فروش و تعمیرگاه های مجاز ملزم به رعایت نرخ نامه های مصوب اعلامی از سوی مراجع ذیصلاح محل جغرافیایی خود می باشد.

**ماده 24** - تعویض کالا یا استرداد وجه، شامل ایرادات غیراساسی، غیر ذاتی نمی گردد.

**ماده 25** - تمامی واحد هایی که عملیات اجرایی نصب و راه اندازی، تعویض ، تعمیرات، را انجام می دهند، باید دارای پروانه صنفی معتبر از اتحادیه ذیربط باشند.