

بسمه تعالی

ضوابط اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان



سازمان جامع کارانتي

www.IranGS.ir

فهرست

- بخش ۱- لوازم خانگی، مصنوعات الکتریکی و الکترونیکی، صوتی و تصویری و وسایل ارتباطی..... ۲
- بخش ۲- ماشین‌های راهسازی، کشاورزی و تجهیزات وابسته..... ۱۷
- بخش ۳- ماشین‌آلات صنعتی و معدنی..... ۳۱
- بخش ۴- تایر و تیوب..... ۴۴
- بخش ۵- باتری و ذخیره‌سازهای انرژی..... ۵۱

**بخش ۱ – لوازم خانگی، مصنوعات الکتریکی و
الکترونیکی، صوتی و تصویری و وسایل ارتباطی**

با استناد به مفاد ماده ۳۷ آیین نامه اجرایی ماده ۲۱ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان موضوع مصوبه شماره ۱۷۳۲۷۰ مورخ ۱۳۹۰/۹/۲ هیئت محترم وزیران، ضوابط اجرایی این قانون در بخش خدمات فروش و پس از فروش لوازم خانگی و ، به منظور مشخص نمودن تعهدات و وظایف تولید کنندگان و وارد کنندگان، واسطه های فروش، واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آنها در راستای رعایت حقوق مصرف کنندگان به شرح زیر ابلاغ می شود:

اهداف :

الف) تعیین حداقل شرایط کمی و کیفی خدمات فروش و پس از فروش ارائه شده از سوی عرضه کنندگان کالا و خدمات مربوط و مسئولیت نمایندگی های مجاز آنها.

ب) الزام تولید کنندگان و واردکنندگان اقلام یادشده و نمایندگی های مجاز آنها به رعایت بهبود کیفیت محصولات و بهبود پاسخگویی به نیازها و انتظارات مصرف کنندگان و رعایت حقوق آنان.

ج) ایجاد فضای رقابتی در بین عرضه کنندگان کالا و خدمات مذکور در تامین نیازمندی های مصرف کنندگان.

فصل اول- تعاریف، دامنه کاربرد، مسئولیت های عرضه کنندگان

ماده ۱- در این ضوابط اصطلاحات زیر با معانی مشروح مربوط در بخشهای مختلف به کار می روند:

۱-۱ لوازم خانگی

به هر نوع وسیله مصرفی بادوام اعم از الکتریکی، الکترونیکی، صوتی، تصویری، وسایل ارتباطی و سایر اقلامی که در طبقه بندی های استاندارد تحت عنوان لوازم خانگی طبقه بندی می شوند و مورد مصرف بلند مدت مصرف کنندگان می باشند، اطلاق می شود.

۱-۲ خدمات فروش:

عبارتست از کلیه خدمات ارائه شده از قبیل اطلاع رسانی در مورد مشخصات کمی و کیفی لوازم خانگی و خدمت مربوط، شرایط و ضوابط فروش، صدور فاکتور فروش، ارائه مدارک و مستندات، اوراق و تجهیزات همراه لوازم خانگی یا خدمت و متعلقات جانبی به طور کامل و در چارچوب قوانین و مقررات جاری که موجب تسهیل عرضه انواع لوازم خانگی و خدمات به مصرف کننده می گردد.

۱-۳ واسطه فروش:

به هر شخص حقیقی یا حقوقی دارنده پروانه معتبر صنفی از اتحادیه و یا تشکل های ذی ربط که در جریان عرضه انواع لوازم خانگی و یا خدمات مربوط فعالیت می نماید و عهده دار مسئولیت های فروش و عرضه لوازم خانگی یا خدمات مربوط بوده و به عنوان بخشی از مجموعه تولید کننده و واردکننده و یا بطور مستقل خدمات خود را ارائه می دهند، اطلاق می گردد.

۴-۱ خدمات پس از فروش:

عبارتست از کلیه خدمات؛ از قبیل ضمانت، تعهد (پشتیبانی خدمات، تعمیرات و تامین قطعات استاندارد) که موجب تضمین کارکرد مطلوب لوازم خانگی از سوی تولید کننده و واردکننده می گردد.

نمایندگی مجاز:

شخصیت حقیقی و یا حقوقی دارنده پروانه صنفی معتبر از اتحادیه و یا تشکل ذی ربط است که از سوی تولید کننده و واردکننده لوازم خانگی، واسطه فروش، و یا واسطه خدمات پس از فروش به عنوان نماینده رسمی و بطور مستقیم عهده دار ارائه خدمات فروش یا خدمات پس از فروش می باشد.

۶-۱ واسطه خدمات پس از فروش:

به هر شخص حقیقی یا حقوقی دارنده پروانه معتبر از اتحادیه ذی ربط اطلاق می شود که توسط تولید کننده و واردکننده لوازم خانگی جهت ارائه خدمات پس از فروش اعم از ضمانت و دوره پشتیبانی تعمیر و تامین قطعات، راساً و یا با عقد قرارداد با نمایندگی های مجاز سراسر کشور در طول دوره ضمانت و تعهد خدمات تعیین و معرفی شده است.

۷-۱ ضمانت:

به مجموعه تعهداتی نظیر تامین قطعات، خدمات فنی و تعمیری استاندارد و به موقع که از سوی تولید کننده و واردکننده (طبق مفاد این ضوابط و دستورالعمل های ذی ربط) برای یک دوره زمانی یا ساعت کارکرد مشخص بطور رایگان به مصرف کننده سپرده و ارائه می شود، اطلاق می گردد.

۸-۱ ضمانت نامه:

سندی است که تولید کننده و واردکننده مستقیماً و یا از طریق واسطه فروش به همراه لوازم خانگی تحویل مصرف کننده می نماید و متضمن تعهدات خدمات مورد نیاز مصرف کننده در دوره ضمانت (خدمات رایگان) و دوران تعهد و همچنین دربرگیرنده استثنائات سلب مسئولیت های تولید کننده و واردکننده مطابق با مفاد این ضوابط می باشد.

تبصره: ضمانت نامه به لحاظ شکلی می تواند در قالب برگه های چاپی، تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری، کارت های هوشمند و یا غیره با رعایت و لحاظ مشخصات مذکور در این ضوابط، طراحی و عرضه گردد.

۹-۱ دوران تعهد:

به مجموعه تعهدات خدماتی از قبیل تعمیرات، تامین لوازم یدکی و پشتیبانی لوازم خانگی برای یک دوره زمانی و یا ساعت کارکرد مشخص که عموماً بیش از دوره ضمانت است (مثلاً ۱۰ سال) و از سوی تولید کننده و واردکننده با اخذ هزینه های مترتب ارائه می شود، اطلاق می گردد.

۱۰-۱ بهای محصول:

منظور از بهای محصول، مبلغ مندرج در اسناد فروش از قبیل فاکتور و انواع سیاهه بازرگانی رایج در کشور می باشد.

۱۱-۱ سود مجاز:

مبالغ درصدی یا ریالی قانونی تعیین شده از سوی مراجع ذیصلاح؛ علی الخصوص وزارت صنعت، معدن و تجارت که از لحظه ورود لوازم خانگی به کشور و یا درب کارخانه های تولیدی کشور به ترتیب برای وارد کنندگان و تولید کنندگان، عمده فروشان، شرکت های پخش و خرده فروشان در قالب ضوابط وزارت صنعت، معدن و تجارت ابلاغ می شود.

۱۲-۱ خدمات سیار:

خدمات امدادی و تعمیراتی است که در محل استقرار لوازم خانگی و به منظور تامین رفاه مصرف کننده در خارج از تعمیرگاه مجاز و ترجیحاً در محل مصرف کننده ارائه می گردد.

۱۳-۱ استفاده مطلوب از محصول:

به استفاده مناسب از هر محصول مطابق مشخصات اعلام شده از سوی تولید کننده و واردکننده که در کتابچه راهنمای مصرف کنندگان و مطابق دستورالعمل ها و استانداردهای ابلاغی جهت تعیین مسئولیت های مربوط می باشد، اطلاق می گردد.

۱۴-۱ کتابچه راهنمای مصرف کنندگان:

کتابچه یا هرگونه بسته سخت افزاری و نرم افزاری و یا کارت و سامانه هوشمند که حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از لوازم خانگی، فهرست مشخصات، متعلقات و تجهیزات همراه، فهرست تجهیزات و وسایل اضافی

مجاز موجود و یا قابل نصب، بازدیدهای دوره ای، فهرست نمایندگان و تعمیرگاه های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش می باشد که در زمان تحویل، به مصرف کننده ارائه می شود.

۱۵-۱ زمان استاندارد تعمیرات:

به مدت زمان لازم؛ طبق استانداردهای کارخانه ای، ملی یا صنفی در شرایط عادی جهت تعمیر و راه اندازی دستگاه های معیوب مصرف کنندگان اطلاق می شود.

۱۶-۱ تامین دستگاه جایگزین مشابه:

منظور از تامین دستگاه جایگزین مشابه؛ واگذاری یک دستگاه از نوع لوازم خانگی مصرف کننده می باشد که در صورت عدم امکان تعمیر به موقع طی زمان استاندارد تعمیراتی تعریف شده و یا بدلیل عدم تامین به موقع قطعات مورد نیاز از سوی عرضه کننده (بنا به هر دلیلی) بایستی توسط تولید کننده و واردکننده جهت جلوگیری از ایجاد خلل در آسایش مصرف کننده و به منظور جلب رضایت آن باید پیش بینی شده باشد و در اختیار آن قرار گیرد.

۱۷-۱ قیمت کارشناسی:

قیمت تعیین شده از سوی مراجع ذیصلاح نظیر کارشناس رسمی دادگستری و یا نرخ قید شده در فاکتور خرید و همچنین نرخ روز کالای معیوب است که در صورت عدم توانایی تولید کننده و واردکننده و یا واسطه های خدمات پس از فروش در تعمیر کالا و یا جهت تعویض آن در نظر گرفته می شود.

۱۸-۱ قطعات ایمنی لوازم خانگی:

قطعات و بخش هایی از لوازم خانگی می باشد که عیب آنها موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص می گردد و مطابق با فهرست قطعات مشمول استاندارد اجباری و ملی تولید و واردات انواع لوازم خانگی موضوع این ضوابط می باشد.

۱۹-۱ استانداردها و ضوابط ابلاغی:

شامل مصوبات دولت، وزارت صنعت، معدن و تجارت، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، استانداردهای تصویب شده از سوی سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، سازمان حفاظت محیط زیست، و سایر دستورالعمل ها و مقرراتی که مغایر با مفاد آیین نامه های اجرایی و نص صریح قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان نیست، می باشند.

۲۰-۱ قطعه / مجموعه استاندارد:

قطعات و مجموعه های به کار رفته در ساخت انواع لوازم خانگی که مشمول یکی از استانداردهای کارخانه‌ای، ملی و یا توامان می‌باشد.

۲۱-۱ خدمات فنی استاندارد:

خدماتی که مطابق با استاندارد بین المللی، ملی و کارخانه‌ای و سایر دستورالعمل‌ها و استانداردهای تخصصی تعمیراتی تدوین شده باشد.

۲۲-۱ کالای مسترد شده:

انواع لوازم خانگی که به یکی از دلایل مندرج در مفاد این ضوابط از سوی مصرف کننده و یا توسط تولید کننده و واردکننده مسترد شده باشد.

۲۳-۱ شرکت بازرسی:

شخصیت حقوقی است که برای نظارت بر عملکرد خدماتی تولید کننده و وارد کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی های مجاز و ارزیابی وضعیت کمی و کیفی خدمات پس از فروش شرکتهای ارائه دهنده خدمات پس از فروش توسط انجمن حمایتی ذی ربط از بین شرکتهای بازرسی تایید صلاحیت شده، انتخاب شده است.

ماده ۲- دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این ضوابط شامل وارد کنندگان و تولید کنندگان، واسطه های فروش، واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز انواع لوازم خانگی مذکور در بند ۱-۱ می‌باشد که وفق تعریف ارائه شده در داخل کشور تولید و یا از طریق مناطق آزاد در سرزمین اصلی عرضه شده و یا در چارچوب مقررات جاری به کشور وارد می شود.

تبصره: کلیه وارد کنندگان و تولید کنندگان انواع لوازم خانگی مصرفی مذکور مکلفند ضمن رعایت مفاد سایر آیین نامه های اجرایی مرتبط با این قانون و ارائه مجوزهای لازم و رعایت استانداردهای محیط زیست، ایمنی و کیفیت، معیارهای سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران کلیه وظایف و تکالیف مورد اشاره در این آیین نامه را رعایت نمایند.

ماده ۳- مسئولیت های اجرایی مفاد این ضوابط بر عهده وارد کنندگان و تولید کنندگان انواع لوازم خانگی می‌باشد و توافق داخلی ما بین آنها و واسطه های فروش و واسطه های خدمات پس از فروش نافی تعهدات و مسئولیت های وارد کنندگان و تولید کنندگان نخواهد بود.

ماده ۴- اثر بخشی خدمات فروش و پس از فروش ارایه شده در جهت رعایت حقوق مصرف کنندگان و نحوه فعالیت افراد حقیقی و حقوقی مشمول این ضوابط به صورت دوره ای توسط انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان ارزیابی خواهد شد انجمن مذکور این وظیفه را از طریق شرکتهای بازرسی کننده خدمات پس از فروش که دارای تجارب مورد نیاز و مورد تایید سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان و سازمان ملی استاندارد ایران (فهرست شرکت های مورد تایید) می باشند. انجام خواهد داد و چنانچه این افراد توانایی تامین عوامل شاخص را دارا نباشد از ادامه فعالیت آنها تا زمان تامین شرایط لازم برای تامین حقوق مصرف کنندگان ممانعت به عمل خواهد آمد.

تبصره: هزینه های ارزیابی بر عهده ارزیابی شونده است که از طریق انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف کننده به شرکت های ارزیابی کننده پرداخت خواهد شد.

ماده ۵- مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول بر عهده وارد کننده و تولید کننده می باشد. در صورت بروز اختلاف با مصرف کننده، مراتب مطابق مفاد فصل سوم، چهارم و پنجم قانون رعایت حقوق مصرف کنندگان مصوب ۱۳۸۸/۰۷/۱۵ و آیین نامه های اجرایی آن از طریق انجمن حمایتی ذی ربط قابل پیگیری می باشد.

فصل دوم - وظایف و تکالیف در ارائه خدمات فروش:

ماده ۶- عرضه کنندگان موظف هستند کلیه مصوبات و ضوابط و دستورالعمل های مربوط به انواع شبکه فروش و قیمت گذاری انواع لوازم خانگی تحت پوشش خود را رعایت نمایند.

تبصره: مصوبات، ضوابط و دستورالعمل های مربوط به خدمات فروش اعلامی از سوی مراجع ذی ربط رسمی دولتی، غیر دولتی و ... نباید مغایر با قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان و آیین نامه های اجرایی آن باشد.

ماده ۷- تولید کنندگان و وارد کنندگان موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت و سلامت کالا و مطابقت آن با ضمانت نامه ارائه شده به مصرف کننده می باشند.

ماده ۸- وزارت صنعت، معدن و تجارت صرفاً در صورت حصول اطمینان از ایجاد شبکه خدمات پس از فروش متناسب با شبکه فروش جهت کالاهای موضوع این آیین نامه و پس از ارزیابی آن برای تولید کنندگان داخلی مجوز پروانه بهره برداری را صادر و یا تمدید می نماید.

تبصره: در پروانه بهره برداری قید نمودن شرط تامین شبکه خدمات قبل از عرضه و فروش لوازم خانگی الزامی است.

ماده ۹- تولید کنندگان و وارد کنندگان موظف هستند جهت توزیع و فروش انواع لوازم خانگی تحت پوشش خود، بستر لازم جهت راه اندازی و توسعه شبکه خدمات پس از فروش متناسب با دامنه و گستره شبکه توزیع و فروش را در کشور فراهم نمایند.

تبصره : تایید مشخصات کمی و کیفی شبکه خدمات پس از فروش و تناسب آن با دامنه تولید و توزیع محصولات برعهده شرکت بازرسی و همچنین به استناد گزارش‌های واصله از سازمان های صنعت، معدن و تجارت و انجمن های حمایتی تخصصی تعریف شده، می‌باشد.

ماده ۱۰- وارد کننده و تولید کننده ملزم هستند که به هنگام فروش محصولات خود، مطابق قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان نسبت به صدور صورت حساب فروش با رعایت ضوابط تعریف شده اقدام نمایند.

ماده ۱۱- تولید کنندگان و وارد کنندگان موظف هستند در حین فروش محصولات خود نسبت به درج مشخصات فنی کالا، قیمت، نام تجهیزات و وسایل اضافی موجود یا قابل نصب و ارائه اطلاعات فنی لازم به مصرف کننده یا خریدار اقدام نمایند و ارائه هرگونه اطلاعات یا توضیحات غیر واقعی که منطبق با خصوصیات لوازم خانگی نباشد از مصادیق تقلب در کسب می‌باشد.

ماده ۱۲- عرضه کننده بایستی از سلامت کارکردی و ظاهری دستگاه فروخته شده خود در زمان تحویل ، اطمینان حاصل نماید و خریدار در ۲۴ ساعت (غیر تعطیل) اولیه خرید دستگاه چنانچه عیب و یا ایراد ذاتی در دستگاه خریداری شده خود مشاهده نماید حق عودت و تعویض دستگاه را دارا می‌باشد.

تبصره : عرضه کننده موظف است در صورت عدم موجودی جهت جایگزینی لوازم خانگی مشابه ، نسبت به استرداد وجه پرداختی مشتری مطابق صورت حساب اقدام نماید.

ماده ۱۳- عرضه کننده موظف است در زمان تحویل لوازم خانگی، کتابچه راهنمای مصرف کنندگان به زبان فارسی، اوراق ضمانت نامه یا دفترچه ضمانت، تعهدات موضوع این قانون و ضوابط اجرایی آن را و یا هرگونه مدارک لازم را به همراه لوازم خانگی به خریدار تحویل نماید.

تبصره : کتابچه راهنمای مصرف کنندگان و مفاد آن (محتوا و مندرجات) و فرم یا کارت ضمانت نامه شامل شرح اقلام مصرفی و قطعات استهلاکی باید با همکاری شرکتهای بازرسی کننده به تایید انجمن حمایتی ذی ربط و وزارت صنعت ، معدن و تجارت رسیده و مشخصات ضمانت نامه باید نزد وزارت یاد شده تحت عنوان "کارت ضمانت مورد تایید" طی شماره ای ثبت گردد.

ماده ۱۴- صورتحساب فروش صادر شده توسط عرضه کنندگان باید علاوه بر موارد مندرج در ماده یک قانون، شامل اطلاعات سریال و "ایران کد" باشد.

فصل سوم: وظایف و تکالیف برای ارائه خدمات پس از فروش در دوره ضمانت و تعهد:

ماده ۱۵- رعایت ضوابط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف کنندگان از سوی مصرف کننده الزامی است

تبصره: تشخیص استفاده ناصحیح از لوازم خانگی به عهده مراجع رسمی ذیصلاح نظیر کارشناسان رسمی دادگستری، انجمن حمایتی تخصصی ذی ربط و یا شرکت بازرسی مورد تایید وزارت صنعت، معدن و تجارت خواهد بود.

ماده ۱۶- تولید کننده و وارد کننده در طول دوره مدت ضمانت مکلف است هر نوع نقص یا عیب (ناشی از طراحی، مونتاژ، تولید) که در لوازم خانگی فروخته شده وجود دارد یا در نتیجه استفاده معمول از لوازم خانگی بروز نموده را با توجه به مفاد ضمانت نامه و مشخصات اعلامی به مصرف کننده مسئولیت آنها را پذیرفته و ایرادات مربوط که مانع استفاده مطلوب از لوازم خانگی شده یا موجب کاهش ارزش معاملاتی کالا بشود را بطور رایگان برطرف نماید.

تبصره ۱: با توجه به تعریف ارائه شده و طول عمر دستگاههای لوازم خانگی، وارد کننده و تولید کننده موظف است ایرادات فنی و کارکردی و تامین قطعات مورد نیاز را در خارج از دوره ضمانت و در طول دوره تعهد با اخذ هزینه، به موقع و بطور شایسته برطرف نماید.

تبصره ۲: تعمیر یا تعویض قطعات مصرفی نیز در صورتی که ناشی از عیب موجود در محصول یا قطعه باشد مشمول ضمانت تولید کننده و وارد کننده خواهد بود.

تبصره ۳: در صورت تعدد و فراگیر بودن عیب و یا نقیصه در انواع لوازم خانگی عرضه شده، تولید کننده و وارد کننده مکلف است نسبت به اعلام فراخوان آن کالا با اطلاع رسانی مناسب و فراگیر، اقدام نمایند

ماده ۱۷- تعهدات تولید کننده و وارد کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش یا نمایندگی های مجاز خدماتی ایفاء می شود.

ماده ۱۸- وارد کنندگان و تولید کنندگان جهت پشتیبانی و اطلاع رسانی و دسترسی آسان مشتریان به خدمات ارائه شده خود امکانات لازم جهت راه اندازی شبکه های مورد نیاز مصرف کنندگان و بستر لازم جهت توسعه شبکه های فروش انواع کالا و خدمات تحت پوشش خود را فراهم نمایند.

ماده ۱۹- حداقل مدت ضمانت انواع لوازم خانگی عرضه شده از تاریخ خرید کالا یا نصب آن (هر کدام متاخر باشد)، ۱۸ ماه می باشد.

تبصره ۱: هرگونه تغییر در طول مدت زمان ضمانت برخی کالاها حسب شرایط، با پیشنهاد انجمن حمایتی ذی ربط و با تایید وزارت صنعت، معدن و تجارت مقدور است.

تبصره ۲: مدت ضمانت کمپرسورهای یخچال، فریزر و کولرهای گازی، حداقل ۶۰ ماه می باشد.

تبصره ۳: چنانچه در طی ۳ ماهه اول زمان شروع ضمانت هرگونه عیوب ذاتی بروز نماید حق تعویض و جایگزینی لوازم خانگی برای مصرف کننده محفوظ است.

تبصره ۴: تعاریف و مصادیق اعلام شده از سوی تولید کننده و واردکننده جهت قطعات مصرفی بایستی به تایید وزارت صنعت، معدن و تجارت و انجمن حمایتی ذی ربط برسد.

ماده ۲۰- مدت زمان پشتیبانی خدمات در دوران تعهد، تامین کلیه قطعات یدکی و ارائه خدمات به انواع لوازم خانگی، حداقل ۱۰ سال بعد از تاریخ فروش یا نصب آخرین لوازم خانگی خواهد بود.

تبصره ۱: هرگونه تغییر در طول مدت دوران تعهد برخی کالاها حسب شرایط، با پیشنهاد انجمن حمایتی ذی ربط و با تایید وزارت صنعت، معدن و تجارت مقدور است.

تبصره ۲: در مواردی که امکان تامین قطعات یدکی در دوران پشتیبانی خدمات توسط تولید کننده و واردکننده وجود نداشته باشد، بایستی تسهیلاتی را برای تعویض لوازم خانگی مصرف کننده با محصولات مشابه خود فراهم نماید.

ماده ۲۱- ویژگی های کارت ضمانت معتبر به شرح ذیل می باشد.

الف) ذکر مشخصات کامل لوازم خانگی از قبیل ایران کد، سریال دستگاه، کشور تولید کننده، نام شرکت تولیدی یا واردکننده لوازم خانگی، شماره تلفن و نشانی شرکت ذی ربط در کارت ضمانت.

ب) ذکر تاریخ تولید لوازم خانگی و شروع ضمانت و تعهدات به صورت هجری شمسی .

ج) شرایط تعهد خدمات لوازم خانگی، دامنه تعهد خدمات و شروط احتمالی آن، نوع تعهد خدمات مشروط یا بدون شرط، مراکز ارائه خدمات مصرف کنندگان، نشانی و شماره تلفن مراکز خدمات، دفتر پشتیبانی و رسیدگی به امور آنان ذکر شود.

د) نشانی پورتال و یا پست الکترونیک خدمات فروش و پس از فروش به نحو مقتضی در کارت ضمانت در اختیار مصرف کنندگان قرار گیرد.

و) درج شماره ثبت کارت ضمانت در وزارت صنعت، معدن و تجارت، بر روی کارت.

ر) شرایط تعویض قطعه و مجموعه معیوب، شرایط تعمیر قطعه و مجموعه معیوب، شرایط تعویض کامل لوازم خانگی اشاره شود.

ماده ۲۲- تولید کننده و وارد کننده باید نسبت به تهیه فهرست اقلامی از انواع لوازم خانگی ضروری و حساس که در صورت توقف در تعمیرگاه سبب ایجاد خلل در روند عادی زندگی مصرف کننده می شود را تهیه و نسبت به فراهم نمودن شرایط تحویل دستگاه جایگزین و یا جبران توقف دستگاه در هنگام تعمیرات طولانی مدت اقدام نماید.

تبصره ۱: استاندارد زمانی لازم جهت تعمیر انواع لوازم خانگی و متعلقات آن توسط انجمن حمایتی ذی ربط با همکاری شرکت بازرسی و کسب نظر تشکل های تولیدی- تخصصی، تعیین و پس از تایید وزارت صنعت، معدن و تجارت، اعلام می شود.

تبصره ۲: چنانچه تولید کنندگان و وارد کنندگان توان تامین لوازم خانگی جایگزین را نداشته باشند و در زمان مقرر نتوانند دستگاه مشتری را تعمیر و به موقع تحویل نمایند، تا هر هفته تاخیر به مدت یک ماه به دوره ضمانت (اعم از دوران ضمانت و یا مدت ضمانت تعمیرات در دوره تعهد) افزوده خواهد شد.

تبصره ۳: تشخیص و یا اعلام آماده بودن لوازم خانگی از طریق سامانه لازم مانند پیام کوتاه و طراحی شود و مطابق سامانه مکانیزه ای باید انجام پذیرد.

ماده ۲۳- چنانچه نقص یا عیب قطعات بکار رفته در لوازم خانگی در دوره ضمانت پس از ۲ بار تعمیر از یک عیب مشخص همچنان وجود داشته باشد یا لوازم خانگی ارسالی به تعمیرگاه بیش از مدتی که از سوی انجمن تخصصی ذی ربط مورد تایید قرار می گیرد به دلیل اطاله زمان تعمیر، غیر قابل استفاده بماند، تولید کنندگان و وارد کنندگان مکلف هستند حسب درخواست مصرف کننده کالای معیوب را با نو تعویض یا با توافق وی بهای آن را طبق سند فروش به وی پرداخت نمایند.

تبصره: عرضه کننده حق واگذاری مجدد یا استفاده از لوازم خانگی مسترد شده را به عنوان کالای نو و استاندارد ندارد.

ماده ۲۴- تولید کنندگان و وارد کنندگان، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظفند هر بار که لوازم خانگی مورد ضمانت مورد تعمیر واقع می شود پس از اتمام کار یا هر گونه ارائه خدمات، به صورت مکتوب کلیه عیوب و نقص های اعلامی از سوی مصرف کننده و اقدامات انجام شده و یا قطعات تعمیری و تعویضی را در صورت وضعیت مربوط ذکر نموده و یک نسخه از آن را تسلیم مصرف کننده نماید.

ماده ۲۵- به منظور جلوگیری از بروز ادعاهای غیر واقعی در مورد خدمات ارائه شده و زمان مراجعه جهت انجام تعمیرات یا تاریخ دقیق پذیرش انواع لوازم خانگی در محل نمایندگی ها و لزوم استناد مراجع حل اختلاف به این قبیل اطلاعات؛ تولید کنندگان و وارد کنندگان مکلف به راه اندازی و بکارگیری سامانه های مبتنی بر فناوری اطلاعات و بانک های اطلاعاتی مربوط می باشند.

تبصره: تولید کننده و وارد کننده موظف است اقدام لازم جهت برقراری امکان دسترسی ایمن به سامانه فناوری اطلاعات موضوع این ماده را برای مراجع ذی ربط دولتی و غیر دولتی قید شده در این آیین نامه جهت اثبات ادعای طرفین فراهم نماید.

ماده ۲۶- تولید کنندگان و وارد کنندگان باید سیستم تعریف شده ای برای پایش قطعات مورد نیاز و سفارش گذاری و تامین و تجهیز انبار قطعات، آموزش پرسنل فنی قبل از توزیع و معرفی هر نوع محصول و همچنین مکانیزم اثربخشی را جهت اندازه گیری، پایش و بهبود بخش های مختلف واحد خدمات پس از فروش خود طراحی و اجرا نمایند.

ماده ۲۷- چنانچه انجام تعهدات تولید کننده و وارد کننده به دلیل حوادث غیر مترقبه و غیر قابل پیش بینی ناممکن باشد و ارائه تعهدات به حالت تعلیق درآید مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می شود.

تبصره: تولید کنندگان و یا وارد کنندگان مکلف هستند کلیه خسارت و ضرر و زیان ناشی از عدم استفاده مطلوب از لوازم خانگی و خدمات متعلقه را در مدت تعلیق جبران نمایند.

ماده ۲۸- تولید کنندگان و یا وارد کنندگان موظفند برای آن دسته از انواع لوازم خانگی که از نظر فنی و کاربردی نیازمند نصب و راه اندازی و آموزش های لازم در بدو شروع مصرف دستگاه می باشند؛ اطلاع رسانی کامل از طریق دفترچه راهنما، کارت ضمانت و انجام دهند.

تبصره: هزینه نصب و ایاب و ذهاب تکنسین در خصوص نصب و راه اندازی این قبیل دستگاه ها برای اولین بار به عهده تولید کننده و وارد کننده می باشد.

ماده ۲۹- تولید کنندگان و یا وارد کنندگان موظف هستند کلیه هزینه های تبعی در دوران ضمانت از قبیل هزینه ایاب و ذهاب، هزینه جابجایی لوازم خانگی مشتری به شرکت و یا واسطه خدمات پس از فروش را رسماً تقبل و پرداخت نماید.

ماده ۳۰- هر نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم بین عرضه کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش یا مصرف کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که تولید کننده و وارد کننده بر طبق این ضوابط و قانون و ضمانت نامه صادره بر عهده دارد را ساقط نماید، در برابر مصرف کننده باطل و بلا اثر می باشد.

ماده ۳۱- با توجه به فراهم شدن امکان واردات لوازم خانگی، از طریق غیر نمایندگان و سایر اشخاص حقیقی و حقوقی در صورت ثبت و فعالیت حداقل یک نماینده از یک نشان و نوع کالای تجاری، صرفاً افرادی حق چاپ و ارائه کارت ضمانت را دارند که ضمانت اجرایی لازم جهت تاسیس و راه اندازی و یا عقد قرارداد با شرکت های خدماتی صاحب صلاحیت به موجب گزارش شرکت بازرسی و شرایط تعریف شده و همچنین توان پشتیبانی خدماتی از کالاهای تحت پوشش خود را دارا و نسبت به ثبت کارت ضمانت خود اقدام نموده باشند.

تبصره ۱: کلیه شرایط مذکور در مورد تولید کنندگان و یا وارد کنندگان ذیصلاح به لحاظ تامین شرایط و ضمانت های اجرایی لازم یکسان می باشد و در صورت اثبات هر گونه تخلف مراتب از طریق سازمان تعزیرات حکومتی و به استناد مفاد این قانون و سایر قوانین جاری پیگیری خواهد شد.

تبصره ۲: چنانچه اشخاصی غیر از تولید کننده و وارد کننده صاحب صلاحیت، اقدام به صدور کارت ضمانت بدون شماره ثبت و یا ادعای صلاحیت ارائه هر گونه خدمات پس از فروش را نمایند، برابر ارزش لوازم خانگی فروش رفته، مشمول تعزیر خواهند شد.

ماده ۳۲- وارد کنندگان موظف هستند به کلیه لوازم خانگیهای مشابه که نمایندگی نشان تجاری مربوط را در اختیاردارند، نسبت به ارائه خدمات پس از فروش اقدام نمایند.

تبصره ۱: خدمات در دوران ضمانت (خدمات رایگان)، صرفاً به آن دسته از کالاهایی از محصولات تولید کنندگان و یا وارد کنندگان ارائه خواهد شد که تحت پوشش آنها بوده و دارای کارت ضمانت همان شرکت یا موسسه ذی ربط باشد.

تبصره ۲: ضمانتهای بین المللی و فراگیر مطابق تعهدات سپرده شده از سوی شرکت خارجی و نماینده داخلی آن جهت انواع محصولات مشابه خود از شمول مفاد تبصره یک خارج بوده و تولید کننده و وارد کننده موظف به ارائه خدمات تحت ضمانت می باشد.

ماده ۳۳- تعمیرات انجام شده در زمان ضمانت مادامی که ضمانت نامه لوازم خانگی فروخته شده اعتبار داشته باشد از سوی تولید کنندگان و وارد کنندگان کالا و واسطه خدمات پس از فروش مربوط، تحت پوشش ضمانت می باشد.

تبصره ۱: زمان پذیرش و یا اعلام عیب لوازم خانگی ملاک عمل بوده و در صورت بروز عیوب تکراری، اولین زمان اعلام آن عیب ملاک عمل قرار می گیرد.

تبصره ۲: خدمات تعمیری انجام شده در خارج از دوره ضمانت و در دوران تعهد خدمات که با اخذ هزینه انجام می پذیرد در هر صورت باید به مدت ۶ ماه تضمین گردد.

تبصره ۳: قطعات تعویض شده در خارج از دوره ضمانت به منظور رعایت حقوق مصرف کنندگان و جلوگیری از مصرف قطعات غیر استاندارد و به مدت ۶ ماه بایستی تضمین گردد.

فصل چهارم: سایر تعهدات

ماده ۳۴- تولیدکننده و واردکننده باید دستورالعملی را برای اعطا و لغو نمایندگی های مجاز تدوین و اجرا نمایند.

ماده ۳۵- تولیدکننده و واردکننده موظفند اطلاعات فنی سرویس کاران نمایندگی های مجاز خود را در چارچوب دستورالعمل آموزشی مشتمل بر استاندارد شغلی، طریقه نیاز سنجی و تدوین برنامه آموزشی به روز رسانی نمایند.

ماده ۳۶- تولیدکننده و واردکننده باید نسبت به تهیه دستورالعمل های 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 نمایندگی های مجاز خود اعلام نمایند.

ماده ۳۷- تولیدکننده و واردکننده و نمایندگی های مجاز آنها ملزم هستند در چارچوب مفاد آیین نامه و ضوابط ابلاغی نسبت به ارائه خدمات مورد نیاز مصرف کنندگان در دوره ضمانت و در دوره تعهد اقدام نمایند.

ماده ۳۸- عرضه کننده ملزم به رعایت نرخ نامه های مصوب اعلامی از سوی مراجع ذیصلاح نظیر اتحادیه ها و کمیسیونهای نظارت محل جغرافیایی خود هستند.

تبصره: ضروری است قبل از انجام تعمیرات حدود اجرت تعمیرات به اطلاع مشتری رسیده و در صورت مواجهه با مشکل جدید طی هماهنگی، هر گونه تعمیرات مازاد را به مصرف کننده اطلاع رسانی کرده و سپس بابت هر گونه خدمات، فاکتور رسمی که نشانگر نوع خدمات تعمیراتی ارائه شده می باشد را به وی ارائه نمایند.

ماده ۳۹- در صورت بروز خسارت برای لوازم خانگی مصرف کننده در زمان تعمیرات واحد خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آنها موظف به جبران خسارت می باشند.

ماده ۴۰- تولید کننده، وارد کننده و واسطه های خدمات پس از فروش باید با طراحی سامانه کنترلی و نظارتی بر عملکرد نمایندگی های مجاز خود و کم و کیف خدمات ارائه شده به مصرف کنندگان در شبکه تحت پوشش خود، نظارت نمایند.

ماده ۴۱- تولید کننده و وارد کننده موظف است به منظور اخذ بازخورد در رابطه با کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده و همچنین رسیدگی به شکایات احتمالی مشتریان نظام نظرسنجی از مشتریان را طراحی و اجرا نمایند.

ماده ۴۲- تولید کننده و وارد کننده موظف است نظام رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان را در شرکت و کلیه نمایندگی های مجاز مستقر نماید و گزارش عملکرد دوره ای خود را به شرکت بازرسی تعیین شده ارائه نماید.

ماده ۴۳- تولید کننده و وارد کننده موظف است نظام تشویق و تنبیه نمایندگی ها را تهیه و اجرا نمایند.

ماده ۴۴- تولید کننده و وارد کننده و یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش موظف هستند برای ارزیابی عملکرد نمایندگی های مجاز خدماتی تحت پوشش خود نام و مشخصات آنها را در اختیار شرکت بازرسی قرار دهند.

تبصره: شرکت بازرسی مکلف است ضمن بهره گیری از استانداردها و شاخص های منطقه ای، و استانداردهای شرکت های موفق و شاخص؛ دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش را تهیه و پس از تایید انجمن حمایتی ذی ربط و وزارت صنعت، معدن و تجارت بر اساس آن ارزیابی مربوط به این ضوابط را انجام دهد.

ماده ۴۵- در هر مورد عدم انجام تعهدات از سوی عرضه کنندگان، برابر معادل ریالی تخلف صورت پذیرفته نسبت به تشکیل پرونده جهت رسیدگی در شعب تعزیرات حکومتی از سوی انجمن حمایتی ذی ربط اقدام خواهد شد.

تبصره ۱: در صورت عدم امکان استفاده از کل مجموعه لوازم خانگی، بدلیل وجود عیب و یا نقیصه ای در یک مجموعه آن، ارزش تخلف معادل کل ارزش ریالی محصول خواهد بود.

بخش ۲ – ماشین‌های راه‌سازی، کشاورزی و تجهیزات وابسته

با استناد به مفاد ماده ۳۷ آیین نامه اجرایی ماده ۲۱ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان موضوع مصوبه شماره ۱۷۳۲۷۰/ت/۴۵۳۴۱ هـ مورخ ۱۳۹۰/۹/۲ هیئت محترم وزیران، ضوابط اجرایی قانون در بخش "خدمات فروش و پس از فروش ماشین‌های راه‌سازی، کشاورزی و تجهیزات وابسته" که به اختصار "ماشین" ذکر می‌شود را به منظور مشخص نمودن تعهدات و وظایف عرضه‌کنندگان، واسطه‌ها یا شرکت‌های فروش، واسطه‌ها یا شرکت‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آنان برای "رعایت حقوق مصرف‌کنندگان" به شرح زیر می‌باشد.

اهداف:

الف) تعیین حداقل شرایط کمی و کیفی خدمات فروش و پس از فروش ارائه شده از سوی عرضه‌کنندگان کالا و خدمات مربوطه.

ب) الزام تولیدکنندگان و واردکنندگان به بهبود کیفیت محصولات و پاسخگویی به نیازها و انتظارات مصرف‌کنندگان و رعایت آنان.

ج) ایجاد فضای رقابتی در تامین نیازهای مصرف‌کنندگان.

فصل اول - تعاریف، دامنه کاربرد، مسئولیت‌های عرضه‌کنندگان

ماده ۱- در این ضوابط، اصطلاحات در معانی مشروح زیر به کار می‌روند:

۱-۱- **خدمات فروش ماشین:** عبارت است از کلیه خدماتی از قبیل اطلاع رسانی در مورد مشخصات کمی و کیفی کالا و خدمت، شرایط و ضوابط فروش، نحوه تحویل اسناد، مدارک، تجهیزات و متعلقات جانبی به طور کامل و به موقع، شرایط تحویل و اعلام کلیه شرایط فروش از جمله شرایط فوق به طور شفاف که موجب آرایه خدمات فروش بهتر و آسانتر به مصرف‌کننده می‌شود.

۱-۲- **ضوابط فروش:** قواعد، مقررات، چارچوب‌ها و شرایط و ضوابطی است که به منظور تعیین کلیه شرایط مربوط به فروش ماشین توسط وزارت صنعت، معدن و تجارت تعیین و به کلیه عرضه‌کنندگان آن ابلاغ گردیده و می‌گردد.

۱-۳- **خدمات پس از فروش:** عبارت است از کلیه خدمات پس از فروش یک ماشین از قبیل ضمانت و تعهد، (پشتیبانی خدمات، تعمیرات و تامین قطعات استاندارد) که بر عهده تولیدکننده و یا واردکننده آن کالا قرار می‌گیرد و موجب تعهد و تضمین کارکرد مطلوب محصول می‌شود.

۴-۱- نمایندگی مجاز: شخصیت حقیقی و یا حقوقی است که از طرف تولیدکننده یا واردکننده کالا و یا واسطه خدمات به عنوان نماینده رسمی، عهده‌دار ارایه خدمات فروش و پس از فروش بوده و دارای مجوز و پروانه معتبر از مراجع ذیربط می‌باشد.

۵-۱- واسطه خدمات: به شخص حقیقی یا حقوقی اطلاق می‌شود که توسط تولیدکننده یا واردکننده عهده‌دار خدمات فروش و یا پس از فروش (از طریق نمایندگی‌های مجاز) در طول دوره تضمین و تعهد می‌باشد. واسطه خدمات می‌تواند به عنوان بخشی از مجموعه تولیدکننده و واردکننده و یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت تولیدکننده و واردکننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

۶-۱- استانداردهای ابلاغی: شامل مصوبات دولت، وزارت جهادکشاورزی، وزارت صنعت، معدن و تجارت، استانداردهای تصویب شده توسط سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و شرکتهای تولید کننده و واردکننده انواع ماشین‌ها می‌باشد.

۷-۱- قطعه و مجموعه استاندارد: قطعات و مجموعه‌هایی که مشمول یکی از استانداردهای بین‌المللی کارخانه-ای یا ملی یا توامان باشد.

۸-۱- خدمات فنی استاندارد: خدمات تعمیراتی که مطابق با استاندارد بین‌المللی کارخانه‌ای یا ملی یا توامان باشد.

۹-۱- تعهدات دوره ضمانت: به مجموعه خدمات تعهد شده اعم از تامین قطعات و خدمات فنی استاندارد و یا تعویض دستگاه اطلاق می‌گردد که در یک دوره زمانی (ساعت کارکرد، فصل کاری، ماه و یا سال)، انجام آنها به طور "رایگان" از سوی تولیدکننده یا واردکننده تضمین می‌گردد.

۱۰-۱- تعهدات دوره تعهد: به مجموعه خدمات شامل تعمیرات، تامین لوازم یدکی، پشتیبانی خدمات، هزینه توقف و اجرت المثل اطلاق می‌شود که انجام آن در یک دوره زمانی مشخص از سوی تولیدکننده یا واردکننده تعهد می‌گردد.

۱۱-۱- ضمانت نامه: سندی است که توسط عرضه‌کننده به همراه ماشین تحویل مصرف‌کننده می‌گردد و متضمن تعهدات تولیدکننده یا واردکننده در دوران ضمانت و دوران تعهد می‌باشد. در ضمانت نامه شرح قطعات مصرفی و استهلاکی که مشمول ضمانت نمی‌شود ذکر می‌گردد.

تبصره: ضمانت نامه به لحاظ شکلی می‌تواند در قالب برگه‌های چاپی، تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری، کارت‌های هوشمند و یا غیره با رعایت و لحاظ مشخصات مذکور در این ضوابط، طراحی و عرضه گردد.

۱۲-۱- استفاده مطلوب از ماشین: نحوه استفاده مطابق مشخصات اعلام شده از سوی تولیدکننده یا واردکننده (شیوه به کارگیری، نگهداری و نظایر آن) که در ضمانت نامه و دفترچه راهنمای مصرف کننده توضیح داده شده است، می باشد.

۱۳-۱- کتابچه راهنمای مصرف کنندگان: مجموعه‌ای است به زبان فارسی که حاوی مواردی از قبیل مشخصات و ویژگی‌های اختصاصی و عمومی، فهرست متعلقات و تجهیزات همراه، نحوه استفاده مطلوب، راهنمای خدمات شامل بازدیدها و سرویس‌های دوره‌ای، ضوابط حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان ماشین، فهرست نمایندگی‌های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش و سایر موارد به تشخیص تولیدکننده و یا واردکننده می باشد و در زمان تحویل ماشین باید توسط عرضه‌کننده به مصرف کننده ارائه گردد.

۱۴-۱- تامین ماشین جایگزین مشابه: منظور از تامین ماشین جایگزین (فقط در دوران ضمانت)، واگذاری ماشین مشابه و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت خواب ماشین (توقف بلا استفاده ماشین) می باشد.

۱۵-۱- قیمت کارشناسی: قیمت کارشناسی ماشین بر اساس نظر کارشناس رسته مرتبط کانون کارشناسان رسمی دادگستری (بر مبنای اولین زمان اعلام عیبی که منجر به تعویض ماشین می گردد)، خواهد بود.

۱۶-۱- شرکت بازرسی: شخصیت حقوقی است که برای ارزیابی عملکرد تولید کننده، واردکننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی‌های مجاز برابر آیین نامه ها و دستورالعمل های ابلاغی و تهیه گزارش‌های ادواری و موردی و آرایه آن به همراه اظهار نظر کارشناسی لازم به انجمن تخصصی ذیربط حمایت از حقوق مصرف کنندگان و وزارت صنعت، معدن و تجارت، تعیین می گردد.

۱۷-۱- قطعات ایمنی: قطعاتی که نقص یا عیب آنها موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد و مشمول استاندارد بین‌المللی، ملی و اجباری و فهرست قطعات ایمنی می باشد.

۱۸-۱- کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات: این کتابچه حاوی اطلاعاتی است که زمان استاندارد تعمیرات، خدمات و هزینه های واحد زمانی مربوطه را در محل نمایندگی‌های مجاز و هم چنین در محل کار ماشین برآورد نموده و قبل از عرضه هر نوع ماشین و نیز هر ساله توسط تولیدکننده یا واردکننده برای تایید و تصویب به انجمن حمایتی ذیربط آرایه می گردد.

۱۹-۱- بهای محصول: منظور از بهای محصول، مبلغ مندرج در سند فروش (صورت حساب) رسمی از سوی عرضه کننده می باشد که ممه‌ور به مهر آن است.

۲۰-۱- نرخ خدمات: اجرت یا دستمزدی است که از سوی عرضه‌کنندگان، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز مطابق ضوابط و دستورالعمل‌های مراجع نرخگذار و ضوابط جاری قانونی در ازای ارائه خدمات از مصرف‌کننده با صدور صورت‌حساب رسمی دریافت می‌گردد.

۲۱-۱- خدمات سیار: خدمات امدادی و تعمیراتی است که در محل استقرار ماشین یا تجهیزات وابسته در خارج از نمایندگی مجاز و در محل استقرار ماشین به مصرف‌کننده ارائه می‌گردد.

ماده ۲- دامنه کاربرد این ضوابط شامل کلیه عرضه‌کنندگان اعم از تولیدکنندگان، واردکنندگان، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز انواع ماشینهای راه‌سازی و کشاورزی نظیر انواع لودر، بولدوزر، گریدر، غلطک، بیل مکانیکی، تراکتور و کمباین و ماشین‌های خودگردان در مزرعه و انواع تجهیزات وابسته نظیر دنباله بندها و جلوبندهای تراکتوری، تجهیزات کشاورزی قبل از کاشت و تا بعد از برداشت محصول و تجهیزات مربوط به مرغداری‌ها، دامداری‌ها، جنگل و مرتع، شیلات و آبریان که در داخل کشور تولید و یا در چهارچوب مقررات جاری از طریق مبادی رسمی و یا مناطق آزاد به کشور وارد شده و یا می‌شوند، می‌باشد.

تبصره ۱: وزارت صنعت، معدن و تجارت صرفاً در صورت حصول اطمینان از ایجاد شبکه خدمات پس از فروش متناسب با شبکه فروش جهت کالاهای موضوع این آیین‌نامه برای تولیدکنندگان داخلی مجوز پروانه بهره‌برداری را صادر و یا تمدید می‌نماید.

تبصره ۲: در پروانه بهره‌برداری قید نمودن شرط تامین شبکه خدمات قبل از عرضه و فروش کالا الزامی است.

ماده ۳- کلیه واردکنندگان و تولیدکنندگان موضوع این آیین‌نامه مکلفند ضمن رعایت مفاد سایر آیین‌نامه‌های اجرایی مرتبط با این قانون و ارائه مجوزهای لازم و رعایت استانداردهای محیط زیست، ایمنی و کیفیت، معیارهای سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، کلیه وظایف و تکالیف مورد اشاره در این ضوابط را رعایت نمایند.

ماده ۴- مسئولیت اجرایی مفاد این ضوابط برعهده تولیدکنندگان و واردکنندگان انواع ماشین می‌باشد.

ماده ۵- اثر بخشی خدمات فروش و پس از فروش ارائه شده در جهت رعایت حقوق مصرف‌کنندگان و نحوه فعالیت افراد حقیقی و حقوقی مشمول این ضوابط به صورت دوره‌ای توسط انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان ارزیابی خواهد شد. انجمن مذکور این وظیفه را از طریق شرکت‌های بازرسی‌کننده خدمات پس از فروش که دارای تجارب مورد نیاز و مورد تایید سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان و سازمان ملی استاندارد ایران (فهرست شرکت‌های مورد تایید) می‌باشند، انجام خواهد داد و چنانچه این افراد توانایی تامین

عوامل شاخص را دارا نباشند، از ادامه فعالیت آنها تا زمان تامین شرایط لازم برای تامین حقوق مصرف کنندگان ممانعت به عمل خواهد آمد.

تبصره: هزینه‌های ارزیابی بر عهده ارزیابی شونده است که از طریق انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان به شرکت های ارزیابی کننده پرداخت خواهد.

ماده ۶- مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و احقاق حقوق و جلب رضایت ایشان از خدمات ارائه شده در دوران "ضمانت" و "تعهد"، در مرحله اول برعهده عرضه کننده می باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده مراتب مطابق مفاد فصول سوم، چهارم و پنجم قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان مصوب ۱۳۸۸/۷/۱۵ و آیین نامه های اجرایی و ضوابط مربوطه قابل پیگیری می باشد.

فصل دوم- وظایف و تکالیف در ارائه خدمات فروش

ماده ۷- عرضه کنندگان موظفند کلیه مصوبات، ضوابط و دستورالعمل های مربوط به انواع فروش (پیش فروش، فروش فوری، اقساطی و اجاره به شرط تملیک و...) و قیمت گذاری را رعایت نمایند.

تبصره- مصوبات، ضوابط و دستورالعمل های مربوط به خدمات فروش اعلامی از سوی مراجع رسمی دولتی، غیر دولتی و ... نباید مغایر با قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان و آیین نامه های اجرایی آن باشد.

ماده ۸- تولید کننده و وارد کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت ماشین و تجهیزات وابسته و مطابقت آن با ضمانت ارائه شده به مصرف کننده می باشد.

ماده ۹- کلیه تولید کنندگان و وارد کنندگان مکلفند در صورت درخواست وزارت صنعت، معدن و تجارت و انجمن حمایتی ذیربط، اطلاعات و آمار مورد نیاز را ارائه نمایند.

ماده ۱۰- عقد قرارداد فروش با مصرف کنندگان الزامی است. در قرارداد فروش درج مشخصات ماشین مورد نظر مصرف کننده، قیمت فروش، نرخ سود مشارکت و خسارت تاخیر در تحویل، تاریخ تحویل ماشین (به روز) و نام کلیه متعلقات درخواستی مصرف کننده الزامی بوده و عرضه کننده موظف به تحویل ماشین مورد نظر در زمان تعهد شده در قرارداد با رعایت استانداردهای تعیین شده می باشد.

تبصره- عرضه کننده موظف است یک نسخه از اصل قرارداد را به مصرف کننده ارائه نماید.

ماده ۱۱- فروش نقدی و تحویل فوری منوط به نداشتن تعهدات معوق همان ماشین می‌باشد. مدت زمان تحویل حداکثر ۳۰ روز تقویمی پس از انعقاد قرارداد می‌باشد. تاخیر در تحویل (پس از ۳۰ روز تقویمی)، مشمول پرداخت خسارت تاخیر به خریدار، به ازای هر ماه ۲/۵ درصد (۳۰٪ سالیانه) بصورت روز شمار می‌شود.

ماده ۱۲- تولیدکننده یا واردکننده قبل از اقدام به پیش‌فروش باید مجوز مربوطه را از کارگروهی مرکب از نمایندگان وزارت صنعت، معدن و تجارت، انجمن حمایتی ذیربط اخذ نماید.

ماده ۱۳- در قراردادهای پیش‌فروش، تولیدکننده و واردکننده موظف به پرداخت سود مشارکت حداقل معادل نرخ سود سپرده گذاری یکساله در سیستم بانکی از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل ماشین به خریدار می‌باشد. **تبصره ۱-** زمان تحویل حداکثر تا ۳۰ روز تقویمی پس از تاریخ واریز وجه تکمیلی (الباقی مبلغ قرارداد) تعیین می‌شود.

تبصره ۲- تاخیر در تحویل، مشمول خسارت تحویل به مصرف‌کننده به ازای هر ماه ۱ درصد (۱۲٪ سالیانه)، علاوه بر سود مشارکت مندرج در قرارداد بصورت روز شمار بر اساس کل مبلغ پرداخت شده توسط مصرف‌کننده می‌شود.

تبصره ۳- در صورت تغییر عقیده مصرف‌کننده در مورد نوع ماشین و متعلقات مربوطه، قیمت و تاریخ تحویل جدید، با توافق تولیدکننده یا واردکننده، در قرارداد منعقدہ ثبت و به امضاء طرفین می‌رسد.

تبصره ۴- در شرایط خاص که تولیدکننده یا واردکننده قادر به تحویل ماشین مندرج در متن قرارداد نباشد، کسب رضایت کتبی مصرف‌کننده نسبت به هر گونه تغییرات در قرارداد الزامی می‌باشد.

ماده ۱۴- انصراف مصرف‌کننده تا قبل از ۳۰ روز تقویمی پس از عقد قرارداد، پذیرفته می‌شود ولی سود مشارکتی به آن تعلق نمی‌گیرد. در صورت اعلام انصراف خرید پس از یکماه، بازپرداخت سود مشارکت بر مبنای حداکثر ۳ درصد کمتر از سود مشارکت مندرج در قرارداد محاسبه و پرداخت اصل مبلغ ودیعه و سود مشارکت حداکثر ظرف ۱۵ روز به خریدار صورت می‌گیرد.

تبصره- در صورت عدم محاسبه و پرداخت اصل مبلغ ودیعه و سود مشارکت در زمان مقرر، شرایط پرداخت باید بر اساس قرارداد منعقدہ (بدون کسر حداکثر ۳ درصد) صورت پذیرد.

ماده ۱۵- مفاد این آیین‌نامه حاکم بر قراردادهای منعقدہ توسط تولیدکننده و واردکننده ماشین می‌باشد و عدم ذکر آنها در متن قرارداد رافع مسئولیت‌های مندرج در این ضوابط نمی‌باشد.

ماده ۱۶- عدم پرداخت سود مشارکت، خسارت تاخیر در تحویل مندرج در ضوابط ، عدم ایفای تعهدات تلقی و قابل رسیدگی در مراجع مورد اشاره در قانون است.

فصل سوم- وظایف و تکالیف در ارایه خدمات پس از فروش در دوره ضمانت و دوره تعهد

ماده ۱۷- تولیدکننده یا واردکننده ماشین موظف است دفترچه راهنمای فارسی دستگاه، ضمانت نامه به زبان فارسی، مشخصات فنی، اختصاصی و عمومی ماشین، سند فروش، پرسشنامه ارزیابی رضایت مشتریان و نظرسنجی، نام و نشانی نمایندگی های مجاز در سراسر کشور را در زمان تحویل ماشین به مصرف کننده تحویل و رسید نمایند.

تبصره ۱- برای آشنایی با نحوه استفاده و نگهداری ماشین ، تولیدکننده یا واردکننده موظف است علاوه بر ارایه دفترچه راهنما، به برگزاری دوره آموزشی برای مصرف کننده و یا نمایندگان آنها حداقل به مدت یک روز کاری اقدام نماید.

تبصره ۲- دفترچه راهنمای ماشین و مفاد ضمانت نامه ها شامل شرح اقلام مصرفی و قطعات استهلاکی توسط انجمن حمایتی ذیربط با همکاری شرکت بازرسی تهیه و تایید می گردد.

ماده ۱۸- رعایت ضوابط مندرج در ضمانت نامه و دفترچه راهنما، برای مصرف کننده لازم الاجرا است.

ماده ۱۹- حداقل دوره تضمین برای انواع ماشین های راه سازی از تاریخ تحویل به مصرف کننده یکسال (۱۲ ماه) و یا ۱۵۰۰ ساعت کارکرد هرکدام زودتر فرا برسد و برای انواع ماشین های کشاورزی از تاریخ تحویل به مصرف کننده دو سال (۲۴ ماه) و یا ۲۴۰۰ ساعت کارکرد هرکدام زودتر فرا برسد، و برای سایر ادوات، دنباله بندها و تجهیزات کشاورزی یکسال (۱۲ ماه) و یا ۱۲۰۰ ساعت کارکرد، هرکدام زودتر فرا برسد می باشد.

تبصره- تولیدکننده و واردکننده می تواند بر اساس سیاست تجاری خود و به منظور ارتقاء رضایتمندی مصرف کننده نسبت به افزایش دوره ضمانت با تعهدات مربوطه اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور شفاف به مصرف کننده اعلام گردد.

ماده ۲۰- اقلام ضمانت شامل کلیه قطعات و تجهیزات ماشین، از جمله لاستیک، باطری و لوازم برقی، به غیر از اقلام و لوازم مصرفی و استهلاکی می باشد.

تبصره- تعویض قطعات مصرفی و استهلاکی ناشی از عیب موجود در هر یک از مجموعه های ماشین، بر عهده تولیدکننده یا واردکننده بوده و مشمول تضمین می گردد.

ماده ۲۱- تعمیر ماشین و تجهیزات وابسته و یا تعویض قطعات ناشی از خسارت حاصل از حادثه یا تصادف بوجود آمده، که به علت ایرادات فنی نباشد مشمول ضمانت نمی‌گردد.

تبصره- چنانچه عیوب موجود در هر یک از مجموعه‌های دستگاه با نظر و تشخیص کارشناس رسمی دادگستری سبب بروز حادثه گردد، خدمات مربوطه بر عهده تولیدکننده و واردکننده می‌باشد.

ماده ۲۲- چنانچه توقف دستگاه برای رفع عیوب ماشین تحت ضمانت (که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد) بیش از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات طول بکشد، تولیدکننده و واردکننده موظف به تامین ماشین مشابه جایگزین و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت توقف ماشین به شرح مندرج در این ضوابط می‌باشد.

ماده ۲۳- مدت زمان توقف ماشین برای پرداخت خسارت بعد از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات، برای کلیه روزهای توقف (اعم از تعطیل و غیر تعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی عرضه‌کننده) شروع و پس از انجام تعمیرات لازم و اعلام آمادگی برای تحویل ماشین به مصرف‌کننده، خاتمه می‌یابد.

تبصره- در صورت مراجعه مصرف‌کننده به همان نمایندگی مجاز یا هر یک از نمایندگی‌های دیگر، برای بار دوم، برای رفع ایراد تکراری، زمان توقف از بدو تاریخ پذیرش، برای پرداخت خسارت توقف محاسبه می‌گردد.

ماده ۲۴- برای انواع ماشین از زمان اعلام عیب از سوی مصرف‌کننده به تولیدکننده، واردکننده و یا واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز و یا در صورت امکان از زمان تحویل ماشین به نمایندگی مجاز و یا واسطه خدمات پس از فروش و یا تولیدکننده و واردکننده، به ازای هر روز توقف مازاد بر زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات، خسارت پرداختی به مصرف‌کننده برابر ارزش عدم کارکرد دستگاه در همان دوره زمانی براساس نظر کارشناس رسمی دادگستری رسته مرتبط می‌باشد.

تبصره ۱- در صورتی که توقف هر یک از انواع ماشین برای رفع خرابی‌های احتمالی در "**دوران ضمانت**" بیش از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات به طول انجامد، برای هر روز توقف مازاد بر زمان تعیین شده، تولیدکننده یا واردکننده ملزم به پرداخت یک هزارم (۰/۰۰۱) بهاء ماشین طبق سند فروش علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.

تبصره ۲- در خصوص پرداخت خسارت توقف موضوع این ماده، تولیدکننده یا واردکننده می‌تواند از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود در کمتر از ۱۵ روز پس از تحویل ماشین اقدام نماید.

ماده ۲۵- در دوران ضمانت چنانچه مصرف کننده به تولیدکننده و واردکننده، واسطه خدمات پس از فروش یا نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات ماشین تحت هر شرایطی در مدت زمان باقیمانده از دوره ضمانت ماشین برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه کننده موظف است ضمن الزام به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که ماشین در اولین فرصت ممکن تحت شرایط ضمانت رفع نقص گردد.

تبصره- کلیه خدمات ارائه شده و تعویض قطعات صورت گرفته در دوران ضمانت و تعهد، مشمول ضمانت مورد اشاره در این ضوابط می باشد.

ماده ۲۶- تولیدکننده یا واردکننده موظف است معادل مدت توقف بیش از زمان استاندارد تعمیرات را به زمان دوره تضمین مربوطه اضافه نماید.

ماده ۲۷- در دوران ضمانت، هزینه های بارگیری، حمل و نقل، نصب و راه اندازی ماشین بر عهده تولیدکننده یا واردکننده می باشد.

ماده ۲۸- حداقل مدت زمان تعهد خدمات شامل تامین کلیه قطعات یدکی و ارائه خدمات تعمیراتی به مدت حداقل ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه از نوع و مدل مربوطه توسط تولیدکننده و واردکننده می باشد.

ماده ۲۹- در دوران ضمانت و تعهد، تولیدکننده و واردکننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی های مجاز موظف به پذیرش کلیه ماشین ها و تجهیزات تحت مسئولیت می باشند. صورت حساب مربوط به تعمیر یا تعویض کلیه قطعات و مجموعه های معیوب گزارش شده توسط مصرف کننده باید بر اساس اطلاعات مندرج در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات که قبلا توسط تولیدکننده یا واردکننده تهیه و با همکاری شرکت بازرسی به تصویب انجمن حمایتی ذیربط رسیده است، مستند گردیده و به مصرف کننده ارائه گردد.

تبصره- واردکننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی های مجاز آن موظف به پذیرش کلیه ماشین های وارداتی مشابه نوعی که دارای نمایندگی رسمی آن در کشور است، می باشد و رعایت کلیه ضوابط این آیین نامه و مقررات وزارت صنعت، معدن و تجارت در این خصوص الزامی است.

ماده ۳۰- در دوران تعهد چنانچه رفع عیوب ماشین ها و تجهیزات بیش از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات طول بکشد به ازای هر روز توقف مازاد (در مزرعه، سایت مصرف کننده و یا در تعمیرگاه نمایندگی مجاز)، برابر ارزش عدم کارکرد دستگاه در دوره زمانی بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری رسته مرتبط محاسبه و به مصرف کننده پرداخت می شود.

تبصره: چنانچه نقص یا عیب قطعات ماشین در طول دوره بیش از دو بار تعمیر تکراری همچنان باقی باشد یا در صورتیکه نقص یا عیب قطعات موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی (قطعات ایمنی) اشخاص گردد و با یکبار تعمیر برطرف نشده باشد یا ماشین بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند، تولید کننده و وارد کننده مکلف است حسب درخواست مصرف کننده، ماشین معیوب را با ماشین نو تعویض یا با توافق با وی بهای آن را مطابق سند فروش به مصرف کننده مسترد دارد.

ماده ۳۱- تولیدکننده یا واردکننده باید پس از تدوین کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات و تصویب، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ نماید تا صورتحساب مصرف کننده بر اساس آن صادر و به مصرف کننده تحویل شود و در نمایندگی‌های مجاز امکاناتی را فراهم نماید تا در صورت درخواست مصرف کننده، امکان مقایسه صورتحساب صادره با جداول مذکور وجود داشته باشد.

ماده ۳۲- تولید کننده و واردکننده موظف است نمایندگی‌های مجاز را ملزم نماید تا ضمن ارایه صورتحساب مطابق مفاد این ضوابط، قطعات تعویض شده و یا خدمات ارائه شده خود را به مدت ۶ ماه یا ۵۰۰ ساعت، هر کدام زودتر فرا برسد، ضمانت نماید.

ماده ۳۳- نمایندگی مجاز تحت هر شرایطی ملزم به پذیرش ماشین‌ها و تجهیزات موضوع این ضوابط که به دلیل موارد ایمنی قادر به تردد نیستند، می‌باشد.

ماده ۳۴- اگر نمایندگی مجاز تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، ماشین دارای عیب دیگری است، قبل از تعمیر آنها، باید با مصرف کننده تماس گرفته و از او برای انجام تعمیرات کسب تکلیف نماید.

ماده ۳۵- در دوران تعهد، نمایندگی مجاز بایستی داغی قطعات تعویضی را به مصرف کننده تحویل دهد.

ماده ۳۶- چنانچه به علت استفاده از قطعات غیر استاندارد توسط عرضه کننده و یا به دلیل عدم کیفیت تعمیرات و یا در صورت سهل انگاری، خسارتی متوجه مصرف کننده گردد، عرضه کننده مربوطه موظف به تامین حقوق مصرف کننده برابر با مفاد این ضوابط می‌باشد.

ماده ۳۷- کلیه خدمات ارائه شده از سوی تولید کننده و یا وارد کننده به صورت سیار در دوران ضمانت رایگان و پس از آن تا سررسید دوران تعهد با دریافت هزینه طبق ضوابط جاری الزامی است.

فصل چهارم - سایر تعهدات

ماده ۳۸- تولیدکننده یا واردکننده ماشین باید نسبت به ابلاغ این ضوابط به واسطه خدمات پس از فروش و از طریق آن به کلیه نمایندگی‌های مجاز اقدام نماید.

ماده ۳۹- تولید کننده و واردکننده باید نسبت به تهیه و ابلاغ ضوابط پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارایه و تریخیس به نمایندگی‌های مجاز و نظارت بر حسن اجرای آن اقدام نماید.

ماده ۴۰- نمایندگی‌های مجاز، موظف به نصب تابلو رتبه نمایندگی (در صورت اخذ) از حیث رعایت حقوق مصرف‌کنندگان و همچنین نصب تابلوی حقوق مصرف‌کنندگان به نحوی که قابل رویت باشد، در محل پذیرش می‌باشد.

ماده ۴۱- تولیدکننده یا واردکننده موضوع این ضوابط باید مستندات اجرایی لازم برای ارائه خدمات به هر ماشین، کلیه دستورالعمل‌های فنی، راهنمای تعمیراتی بخش‌های مختلف ماشین و تجهیزات، آموزش استفاده از تجهیزات تخصصی و ابزار مخصوص را راسا فراهم و یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش به کلیه نمایندگی‌های مجاز ارائه نماید.

ماده ۴۲- تولیدکننده یا واردکننده باید برای ماشین‌ها و تجهیزات جدید، ابزارآلات، تجهیزات و قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز را تامین و آموزش‌های لازم را برای کارکنان فنی آنها قبل از شروع تحویل ماشین به مصرف‌کننده داده باشد.

تبصره: اپراتور و سرویسکار معرفی شده از طرف خریدار باید آموزش‌های رایگان ارایه شده را گذرانده و تأییدیه پایان دوره آموزش را برای کار با دستگاه را از مرجع معرفی شده از سوی تولیدکننده و واردکننده، اخذ نماید. این تأییدیه برای ارایه خدمات دوران ضمانت ضروری است.

ماده ۴۳- تولیدکننده یا واردکننده موظف است ضمن تدارک انبار قطعات یدکی سامانه‌ای را برای تامین و توزیع به موقع و نظارت بر قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آنها جهت ارایه به مصرف‌کنندگان طراحی و اجرا نماید.

تبصره: تولیدکننده یا واردکننده موظف است امکان سطح دسترسی ایمن به سامانه و یا سیستم مذکور را برای مراجع ذیربط دولتی و غیر دولتی قید شده در این ضوابط به منظور حمایت از حقوق مصرف‌کننده و عرضه‌کننده فراهم نماید.

ماده ۴۴- تولیدکننده یا واردکننده موظف است سیستم ردیابی قطعات، بویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی ماشین را ایجاد نماید بطوری که در صورت تشخیص وجود نقص فنی در هر گروه از قطعات نصب شده که باعث بروز خسارت شود، امکان فراخوان ماشین‌های مربوطه و برطرف نمودن نقص مزبور وجود داشته باشد.

ماده ۴۵- تولیدکننده و واردکننده موظف است نظام رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان را در شرکت و کلیه نمایندگی‌های مجاز مستقر نماید و گزارش عملکرد دوره‌ای خود را به شرکت بازرسی تعیین شده ارائه نماید.

تبصره: در نظام فوق‌الذکر مدت زمان تعیین تکلیف نهایی شکایت مصرف‌کننده از زمان وصول شکایت توسط عرضه‌کننده نباید از هفت روز کاری تجاوز نماید.

ماده ۴۶- تولیدکننده و واردکننده مستقیماً و یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش باید سامانه‌ای را برای پرداخت هزینه خسارت وارده به مصرف‌کننده بگونه‌ای که مصرف‌کننده از میزان و چگونگی دریافت خسارت خود مطلع گردد مستقر و اجرا نماید.

ماده ۴۷- تولیدکننده و واردکننده موظف است نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی‌های مجاز را تحت نظارت و هماهنگی شرکت بازرسی به اجرا درآورده و ضمن انعکاس نسخه‌ای از گزارش‌ها به وزارت صنعت، معدن و تجارت و انجمن حمایتی ذیربط، بر اساس نتایج حاصله اقدامات اصلاحی موثر را اعمال نماید.

ماده ۴۸- تولیدکننده و واردکننده موظف است سیستم نظارت بر نمایندگی‌های مجاز را بر اساس وظایف تعیین شده در این ضوابط را ایجاد و در بازه‌های زمانی مشخص اجرا نماید.

ماده ۴۹- تولیدکننده و واردکننده موظف است دستورالعمل اعطاء و لغو نمایندگی‌ها را با معیارهای مشخص شده تدوین و اجرا نمایند.

ماده ۵۰- تولیدکننده و واردکننده مستقیماً و یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش موظفند ضمن تدوین و اجرای نظام تشویق و تنبیه نمایندگی‌ها، تدابیری اتخاذ نمایند که در دوران ضمانت نمایندگی‌های مجاز بر اساس میزان محصولات برگشتی (رفع عیب نشده) جریمه شوند.

ماده ۵۱- تولیدکننده و واردکننده 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 رفع شده یا نشده مزبور در اسناد واگذاری خودرو، مجاز می‌باشد.

ماده ۵۲- عرضه‌کنندگان مکلفند مطابق ضوابط و دستورالعمل‌های قیمت‌گذاری وزارت صنعت، معدن و تجارت (وزارت صنعت، معدن و تجارت)، کمیسیون‌های نظارت و سایر مراجع قانونی نرخ خدمات خود را تعیین نمایند.

ماده ۵۳- در هر مورد عدم انجام تعهدات، معادل ریالی تعهد انجام نشده به عنوان ارزش تخلف از سوی انجمن حمایتی ذیربط تعیین و حسب لزوم در شعب تعزیرات حکومتی رسیدگی و منجر به صدور رای می‌شود.

تبصره: در صورت عدم امکان استفاده از مجموعه کل ماشین، به دلیل وجود عیب و نقیصه‌ای در آن و عدم اقدام مناسب و تامین کننده حقوق مصرف کننده از سوی تولیدکننده و واردکننده، ارزش کل ماشین یا تجهیزات وابسته به عنوان ارزش تخلف لحاظ می‌شود.

بخش ۳ – ماشین آلات صنعتی و معدنی

با استناد به مفاد ماده ۳۷ آیین نامه اجرایی ماده ۲۱ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان موضوع مصوبه شماره ۴۵۳۴۱/ت/۱۷۳۲۷۰ هـ مورخ ۱۳۹۰/۹/۲ هیئت محترم وزیران، ضوابط اجرایی قانون در بخش "خدمات فروش و پس از فروش ماشین آلات صنعتی و معدنی" را به منظور مشخص نمودن تعهدات و وظایف عرضه کنندگان، واسطه‌ها یا شرکت‌های فروش، واسطه‌ها یا شرکت‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آنان برای "رعایت حقوق مصرف کنندگان" به شرح زیر می باشد.

اهداف:

الف) تعیین حداقل شرایط کمی و کیفی خدمات فروش و پس از فروش ارائه شده از سوی عرضه کنندگان کالا و خدمات مربوطه.

ب) الزام تولیدکنندگان و واردکنندگان به بهبود کیفیت محصولات و پاسخگویی به نیازها و انتظارات مصرف کنندگان در جهت رعایت حقوق آنان.

ج) ایجاد فضای رقابتی بین عرضه کنندگان کالا و خدمات در تامین نیازهای مصرف کنندگان.

فصل اول - تعاریف، دامنه کاربرد و مسئولیت‌های عرضه کنندگان

ماده ۱- در این ضوابط، اصطلاحات در معانی مشروح زیر به کار می‌روند:

۱-۱- ماشین آلات صنعتی و معدنی:

به انواع ابزار آلات، تجهیزات، دستگاه‌ها و ماشین آلات صنعتی و معدنی ثابت و یا متحرک مانند انواع تجهیزات و ماشین‌های مکانیکی، هیدرولیکی، پنوماتیکی، و الکتریکی نظیر انواع جرثقیل، بالابرها، جک‌ها، شیرهای اطمینان، کانتینرهای حمل بار، قطعات و تجهیزات ایمنی، وسایل و دستگاه‌های پارک‌ها و شهرک‌های بازی و تفریحی و... اعم از تولید داخل و یا وارداتی اطلاق می‌شود.

۱-۲ - خدمات فروش ماشین آلات صنعتی و معدنی: عبارت است از کلیه خدماتی از قبیل اطلاع رسانی در مورد مشخصات کمی و کیفی کالا و خدمت، شرایط و ضوابط فروش، نحوه تحویل اسناد، مدارک، تجهیزات و متعلقات جانبی به طور کامل و به موقع، شرایط تحویل و اعلام کلیه شرایط فروش از جمله شرایط فوق به طور شفاف که موجب آرایه خدمات فروش بهتر و آسانتر به مصرف کننده می‌شود.

۱-۳- ضوابط فروش ماشین آلات صنعتی و معدنی: قواعد، مقررات، چارچوب‌ها و شرایطی است که برای فروش ماشین آلات صنعتی و معدنی در تفاهم نامه‌ها و قراردادهای فی مابین عرضه کننده و مصرف کننده تعیین می‌گردد.

۴-۱- خدمات پس از فروش: عبارت است از کلیه خدماتی که با فروش یک محصول مورد اشاره در این ضوابط و قراردادهای فی مابین عرضه کننده و مصرف کننده بر عهده تولید کننده و یا وارد کننده آن کالا قرار می‌گیرد و موجب تعهد و تضمین کارکرد مطلوب محصول می‌شود.

۵-۱- نمایندگی مجاز: شخصیت حقیقی و یا حقوقی است که از طرف تولیدکننده یا واردکننده کالا و یا واسطه خدمات به عنوان نماینده رسمی، عهده‌دار ارایه خدمات فروش و پس از فروش بوده و دارای مجوز و پروانه معتبر از مراجع ذیربط می‌باشد.

۶-۱- واسطه خدمات: به شخص حقیقی یا حقوقی اطلاق می‌شود که توسط تولیدکننده یا واردکننده عهده‌دار خدمات فروش یا پس از فروش ماشین آلات صنعتی و معدنی در طول دوره تضمین و تعهد می‌شود. واسطه خدمات می‌تواند به عنوان بخشی از مجموعه تولیدکننده و واردکننده یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت تولیدکننده و واردکننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

۷-۱- استانداردهای ابلاغی: شامل مصوبات دولت، وزارت صنعت، معدن و تجارت، استانداردهای تصویب شده توسط سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، سازمان حفاظت محیط زیست سایر مراجع ذیربط و شرکتهای تولید کننده و وارد کننده ماشین آلات صنعتی و معدنی می‌باشد.

۸-۱- قطعه و مجموعه استاندارد: قطعات و مجموعه‌هایی که مشمول یکی از استانداردهای بین‌المللی، کارخانه-ای، ملی یا توامان باشد.

۹-۱- خدمات فنی استاندارد: خدمات تعمیراتی که مطابق با استاندارد بین‌المللی، کارخانه‌ای، ملی یا توامان باشد.

۱۰-۱- تعهدات دوره ضمانت: به مجموعه خدمات تعهد شده اعم از تامین قطعات و خدمات فنی، تعمیرات و هزینه توقف ماشین آلات صنعتی و معدنی و تعویض دستگاه اطلاق می‌گردد که در یک دوره زمانی انجام آنها به طور "رایگان" از سوی تولیدکننده یا واردکننده تضمین می‌گردد.

۱۱-۱- ضمانت نامه: سندی است که توسط عرضه کننده به همراه ماشین آلات صنعتی و معدنی تحویل مصرف کننده می‌گردد و متضمن تعهدات تولیدکننده یا واردکننده در دوران ضمانت و دوران تعهد می‌باشد. در ضمانت نامه موارد مشمول ضمانت و مستثنی از ضمانت ذکر می‌گردد. تبصره: ضمانت نامه به لحاظ شکلی می‌تواند در قالب برگه‌های چاپی، تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری، کارت‌های هوشمند و یا غیره با رعایت و لحاظ مشخصات مذکور در این ضوابط، طراحی و عرضه گردد.

۱۲-۱- **تعهدات دوره تعهد:** به مجموعه خدمات شامل تعمیرات، تامین لوازم یدکی، پشتیبانی خدمات و اجرت المثل اطلاق می شود که انجام آن در یک دوره زمانی مشخص از سوی تولیدکننده یا واردکننده تعهد می گردد.

۱۳-۱- **استفاده مطلوب:** نحوه استفاده از ماشین آلات صنعتی و معدنی مطابق با مشخصات اعلام شده از سوی تولیدکننده یا واردکننده (شیوه به کارگیری، نگهداری و نظایر آن) که در ضمانت نامه، دفترچه راهنمای مصرف کننده و قرارداد فی مابین عرضه کننده و مصرف کننده توضیح داده شده است، می باشد.

۱۴-۱- **کتابچه راهنمای مصرف کنندگان:** مجموعه ای است به زبان فارسی که حاوی مواردی از قبیل مشخصات و ویژگی های اختصاصی و عمومی، قابلیت های کارکردی و کاربردی ماشین آلات صنعتی و معدنی، فهرست متعلقات و تجهیزات همراه، نحوه استفاده مطلوب، راهنمای خدمات شامل بازدیدها و سرویس های دوره ای، مقررات و ضوابط حمایت از حقوق مصرف کنندگان ماشین آلات صنعتی و معدنی، فهرست نمایندگی های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش و سایر موارد توسط تولیدکننده و یا واردکننده عرضه می شود و در زمان تحویل ماشین آلات صنعتی و معدنی باید توسط عرضه کننده به مصرف کننده ارائه گردد.

۱۵-۱- **تامین ماشین آلات صنعتی و معدنی جایگزین مشابه:** منظور از تامین ماشین آلات صنعتی و معدنی جایگزین (فقط در دوران ضمانت)، واگذاری ماشین صنعتی و معدنی مشابه و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت معادل میزان عدم کارکرد آن می باشد.

۱۶-۱- **قیمت کارشناسی:** قیمت کارشناسی ماشین آلات صنعتی و معدنی بر اساس نظر کارشناس رسته مرتبط کانون کارشناسان رسمی دادگستری (بر مبنای اولین زمان اعلام عیبی که منجر به تعویض یا جایگزینی ماشین آلات صنعتی و معدنی می گردد)، خواهد بود.

۱۷-۱- **شرکت بازرسی:** شخصیت حقوقی است که برای ارزیابی عملکرد تولید کننده، واردکننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی های مجاز برابر آیین نامه ها و دستورالعمل های ابلاغی و تهیه گزارش های ادواری و موردی و آرایه آن به همراه اظهار نظر کارشناسی لازم به انجمن تخصصی ذیربط حمایت از حقوق مصرف کنندگان و وزارت صنعت، معدن و تجارت، تعیین می شود.

۱۸-۱- **قطعات ایمنی:** قطعاتی که نقص یا عیب آنها موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد. و مشمول فهرست قطعات ایمنی طبق استاندارد بین المللی، ملی و اجباری و فهرست قطعات ایمنی می باشد.

۱۹-۱- **کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات:** این کتابچه حاوی اطلاعاتی است که زمان استاندارد تعمیرات و خدمات و هزینه های مربوطه را در محل نمایندگی های مجاز و هم چنین در محل کار ماشین

آلات صنعتی و معدنی برآورد نموده و قبل از عرضه هر نوع ماشین آلات صنعتی و معدنی، توسط تولیدکننده یا واردکننده جهت تایید و تصویب به انجمن حمایتی ذیربط ارایه می‌گردد.

۲۰-۱- بهای محصول: منظور از بهای محصول، مبلغ مندرج در سند فروش رسمی و یا قرارداد فی مابین عرضه کننده و مصرف کننده می‌باشد که ممهور به مهر و امضای عرضه کننده است.

۲۱-۱- نرخ خدمات: اجرت یا دستمزدی است که از سوی عرضه‌کنندگان مطابق ضوابط و دستورالعمل‌های مراجع نرخگذار و ضوابط جاری قانونی در ازای ارایه خدمات از مصرف‌کننده با صدور صورتحساب رسمی دریافت می‌گردد.

۲۲-۱- خدمات سیار: خدمات امدادی و تعمیراتی است که در محل استقرار ماشین آلات صنعتی و معدنی به مصرف‌کننده ارایه می‌گردد.

ماده ۲- دامنه کاربرد این ضوابط شامل تولید کنندگان و وارد کنندگان، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز انواع ماشین آلات صنعتی و معدنی ثابت و متحرک، اعم از سبک و سنگین مانند ماشین و دستگاه‌های صنعت پلاستیک، صنعت آلومینیوم، ریخته گری، صنایع چوب، چاپ، بسته بندی و کارتن سازی، صنایع لبنی و آب میوه، صنایع غذایی، غلات و حبوبات، ماشین‌های دوخت، بافندگی و سایر ماشین آلات صنعتی و معدنی طبق طبقه بندی‌های رایج و انواع ابزارها و تجهیزات صنعتی و معدنی ثابت و متحرک مانند دریل، پرس و... و کلیه ابزارها و تجهیزات مشابه که در داخل کشور تولید و یا در چهارچوب مقررات جاری از طریق مبادی رسمی و یا مناطق آزاد به کشور وارد شده و یا می‌شوند، می‌باشد.

تبصره ۱: وزارت صنعت، معدن و تجارت صرفاً در صورت حصول اطمینان از ایجاد شبکه خدمات پس از فروش متناسب با شبکه فروش جهت کالاهای موضوع این آیین نامه برای تولید کنندگان داخلی مجوز پروانه بهره برداری را صادر و یا تمدید نماید.

تبصره ۲: در پروانه بهره برداری قید نمودن شرط تامین شبکه خدمات قبل از عرضه و فروش کالا الزامی است.

ماده ۳: کلیه واردکنندگان و تولیدکنندگان موضوع این ضوابط مکلفند ضمن رعایت مفاد سایر آیین‌نامه‌ها و ضوابط اجرایی مرتبط با این قانون و ارایه مجوزهای لازم و رعایت استانداردهای محیط زیست، ایمنی و کیفیت و معیارهای سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، کلیه وظایف و تکالیف مورد اشاره در این ضوابط را رعایت نمایند.

ماده ۴- مسئولیت اجرایی مفاد این ضوابط برعهده تولیدکنندگان و واردکنندگان انواع ماشین آلات صنعتی و معدنی می‌باشد.

ماده ۵- اثر بخشی خدمات فروش و پس از فروش ارایه شده در جهت رعایت حقوق مصرف کنندگان و نحوه فعالیت افراد حقیقی و حقوقی مشمول این ضوابط به صورت دوره ایی توسط انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان ارزیابی خواهد شد. انجمن مذکور این وظیفه را از طریق شرکت های بازرسی کننده خدمات پس از فروش که دارای تجارب مورد نیاز و مورد تایید سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان و سازمان ملی استاندارد ایران (فهرست شرکت های مورد تایید) می باشند. انجام خواهد داد و چنانچه این افراد توانایی تامین عوامل شاخص را دارا نباشند، از ادامه فعالیت آنها تا زمان تامین شرایط لازم برای تامین حقوق مصرف کنندگان ممانعت به عمل خواهد آمد.

تبصره: هزینه‌های ارزیابی بر عهده ارزیابی شونده است که از طریق انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان به شرکت های ارزیابی کننده پرداخت خواهد.

ماده ۶- عرضه کنندگان موظفند رضایت مصرف کننده را از خدمات ارایه شده خود در دوران "ضمانت" و "تعهد" تأمین نمایند. چنانچه حقوق مصرف کننده تامین نشود و یا در صورت اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده، موضوع طبق مفاد فصول سوم، چهارم و پنجم قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان مصوب ۱۳۸۸/۷/۱۵ و آیین نامه‌های اجرایی و ضوابط مربوطه مورد رسیدگی قرار خواهد گرفت.

فصل دوم- وظایف و تکالیف در ارایه خدمات فروش

ماده ۷- عرضه کنندگان موظفند کلیه مصوبات، ضوابط و دستورالعمل‌های مربوط به انواع فروش (پیش فروش، فروش فوری، اقساطی و اجاره به شرط تملیک و...) و قیمت‌گذاری (ضوابط سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان و ...) و کلیه تعهدات مندرج در قراردادهای فی مابین عرضه کننده و مصرف کننده را مشروط بر عدم نقض سایر ضوابط و مقررات جاری، رعایت نمایند.

تبصره- مصوبات، ضوابط و دستورالعمل‌های مربوط به خدمات فروش اعلامی از سوی مراجع رسمی دولتی، غیر دولتی و ... نباید مغایر با قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان، آیین نامه‌ها و شرایط و ضوابط اجرایی آن باشد.

ماده ۸- تولید کنندگان و واردکنندگان موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت ماشین آلات صنعتی و معدنی و مطابقت آن با ضمانت ارایه شده به مصرف کننده می‌باشند.

ماده ۹- عقد قرارداد فروش با مصرف‌کنندگان الزامی است. در قرارداد فروش درج مشخصات ماشین آلات صنعتی و معدنی مورد نظر مصرف‌کننده، قیمت فروش، نرخ سود مشارکت و خسارت تاخیر در تحویل، تاریخ تحویل (به روز) و ذکر کلیه متعلقات جانبی مانند قطعات، دستگاه‌ها، تجهیزات و... الزامی بوده و عرضه‌کننده موظف به تحویل ماشین آلات صنعتی و معدنی مورد نظر در زمان تعهد شده در قرارداد با رعایت استانداردهای تعیین شده می‌باشد.

تبصره ۱- عرضه‌کننده موظف است یک نسخه از اصل قرارداد را به مصرف‌کننده ارائه نماید.

تبصره ۲- در صورت تغییر عقیده مصرف‌کننده در مورد نوع ماشین آلات صنعتی و معدنی و متعلقات مربوطه، قیمت و تاریخ تحویل جدید، با توافق عرضه‌کننده، در قرارداد منعقد شده ثبت و به امضاء طرفین می‌رسد.

تبصره ۳- در شرایط خاص که تولیدکننده یا واردکننده قادر به تحویل ماشین آلات صنعتی و معدنی مندرج در متن قرارداد نباشد، کسب رضایت کتبی مصرف‌کننده نسبت به هر گونه تغییرات در قرارداد الزامی می‌باشد.

ماده ۱۰- مفاد این آیین‌نامه حاکم بر قراردادهای منعقد شده توسط تولیدکننده و واردکننده ماشین آلات صنعتی و معدنی می‌باشد و عدم ذکر آنها در متن قرارداد رافع مسئولیت‌های مندرج در این ضوابط نمی‌گردد.

فصل سوم- وظایف و تکالیف در ارائه خدمات در دوره ضمانت و تعهد

ماده ۱۱- تولیدکننده یا واردکننده انواع ماشین آلات صنعتی و معدنی موظف است دفترچه راهنمای فارسی مربوطه، اوراق ضمانت نامه به زبان فارسی، مشخصات فنی (سخت افزاری و نرم افزاری)، اختصاصی و عمومی، سند فروش، پرسشنامه ارزیابی رضایت مشتریان و نظرسنجی، نام و نشانی نمایندگی‌های مجاز در سراسر کشور را در زمان تحویل ماشین آلات صنعتی و معدنی به مصرف‌کننده تحویل و رسید نمایند.

ماده ۱۲- با توجه به کاربردهای خاص ماشین آلات صنعتی و معدنی و نوع تکنولوژی به کار رفته در ساخت آنها، تولیدکننده یا واردکننده موظف است علاوه بر ارائه دفترچه راهنما، به برگزاری دوره آموزشی نحوه کاربرد، تعمیرات و نگهداری برای مصرف‌کننده و یا نمایندگان آنها اقدام نماید.

تبصره - حداقل‌های استاندارد مندرج در دفترچه راهنمای دستگاه و مفاد ضمانت نامه‌ها باید به تایید کمیته‌ای مرکب از نمایندگان وزارت صنعت، معدن و تجارت و انجمن حمایتی ذیربط برسد.

ماده ۱۳- رعایت ضوابط مندرج در ضمانت نامه و دفترچه راهنما، برای مصرف‌کننده لازم‌الاجرا است.

ماده ۱۴- حداقل دوره تضمین برای انواع ماشین‌آلات صنعتی و معدنی از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده ۱۲ ماه می‌باشد.

تبصره ۱- با توجه به تعدد و تنوع ماشین آلات موضوع این ضوابط و نوع تکنولوژی و کاربری آنها، انجمن حمایتی تخصصی با مشارکت مراجع و انجمن‌های ذیربط و شرکت‌های بازرسی موظف است پس از ۳ ماه از تصویب این ضوابط، دستورالعمل دوره تضمین را به طور تخصصی تدوین و پس از تصویب وزیر بازرگانی از طریق وزارت بازرگانی ابلاغ نمایند.

تبصره ۲- تولیدکننده و واردکننده می‌تواند بر اساس سیاست تجاری خود و به منظور ارتقاء رضایت‌مندی مصرف‌کننده نسبت به افزایش دوره ضمانت با تعهدات مربوطه اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور شفاف به مصرف‌کننده اعلام گردد.

تبصره ۳- صدور و لحاظ شرایط ضمانت برای تجهیزات، قطعات و لوازم جانبی متعلقه از سوی تولیدکننده و واردکننده الزامی می‌باشد.

ماده ۱۵- اقلام ضمانت شامل کلیه قطعات و تجهیزات ماشین آلات صنعتی و معدنی، از جمله تجهیزات مکانیکی، هیدرولیکی، لوازم برقی، سخت افزار، نرم افزار و... به غیر از اقلام و لوازم مصرفی و استهلاکی مورد توافق انجمن حمایتی ذیربط و تولیدکننده یا واردکننده می‌باشد.

ماده ۱۶- تعمیر و یا تعویض قطعات ناشی از خسارت حاصل از حادثه که به علت ایرادات فنی نباشد مشمول ضمانت نمی‌گردد.

تبصره- حسب لزوم، تشخیص این موضوع بر اساس نظر انجمن حمایتی ذیربط بر عهده شرکت بازرسی و یا کارشناس رسمی دادگستری می‌باشد.

ماده ۱۷- در دوران ضمانت و تعهد، تولیدکننده و واردکننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی‌های مجاز موظف به پذیرش کلیه ماشین آلات صنعتی و معدنی تحت مسئولیت می‌باشد. صورت‌حساب مربوط به شرح خدمات و تعمیرات انجام شده و یا تعویض کلیه قطعات و مجموعه‌های معیوب گزارش شده توسط مصرف‌کننده باید بر اساس اطلاعات مندرج در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات که قبلاً توسط تولیدکننده یا واردکننده تهیه و با همکاری شرکت بازرسی به تصویب سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان و انجمن حمایتی تخصصی ذیربط رسیده است، مستند گردیده و به مصرف‌کننده ارائه گردد.

تبصره ۱- عرضه‌کننده موظف است هر بار که ماشین آلات موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره‌ای قرار می‌گیرد، پس از اتمام کار، به صورت مکتوب کلیه عیبه‌ها و نقصهای اعلامی از سوی مصرف‌کننده، اقدامات و خدمات انجام شده و قطعات تعمیر یا تعویض شده را در صورت وضعیت، ذکر نموده و آن را تسلیم مصرف‌کننده نماید.

تبصره ۲- وارد کننده موظف به پذیرش کلیه ماشین‌های صنعتی و معدنی وارداتی مشابه نوعی که دارای نمایندگی رسمی آن در کشور است، می‌باشد و رعایت کلیه ضوابط این ضوابط و مقررات وزارت بازرگانی در این خصوص الزامی است.

تبصره ۳- در صورت تمرکز فعالیت واحد ارائه خدمات در منطقه جغرافیایی خاص، به محض اعلام مصرف کننده، تولید کننده و یا وارد کننده موظف است تکنسین یا اپراتور مربوطه را ظرف مدت کمتر از ۲۴ ساعت برای ارائه خدمات به محل اعزام نماید.

ماده ۱۸- چنانچه میزان توقف برای رفع عیوب ماشین‌آلات صنعتی و معدنی تحت ضمانت (که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد) بیش از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات طول بکشد، تولیدکننده و واردکننده موظف به تامین ماشین‌آلات صنعتی و معدنی مشابه جایگزین و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت توقف ماشین‌آلات صنعتی و معدنی در مدت کمتر از ۱۵ روز (میزان عدم کارکرد) می‌باشد.

تبصره ۱- چنانچه عیوب موجود در هر یک از مجموعه‌های دستگاه با نظر و تشخیص کارشناس رسمی دادگستری ذیربط سبب بروز حادثه گردد، خدمات مربوطه مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده تولیدکننده و واردکننده می‌باشد.

تبصره ۲- برآورد و تعیین خسارت توقف ماشین‌آلات صنعتی و معدنی و اجرت المثل آنها توسط انجمن حمایتی تخصصی ذیربط با همکاری شرکت بازرسی انجام می‌شود.

تبصره ۳: چنانچه نقص یا عیب قطعات ماشین در طول دوره بیش از دو بار تعمیر تکراری همچنان باقی باشد یا در صورتیکه نقص یا عیب قطعات موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی (قطعات ایمنی) اشخاص گردد و با یکبار تعمیر برطرف نشده باشد یا ماشین بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند، تولید کننده و وارد کننده مکلف است حسب درخواست مصرف کننده، ماشین معیوب را با ماشین نو تعویض یا با توافق با وی بهای آن را مطابق سند فروش به مصرف کننده مسترد دارد.

ماده ۱۹- در دوران ضمانت چنانچه مصرف کننده به تولیدکننده و واردکننده، واسطه خدمات پس از فروش یا نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات ماشین‌آلات صنعتی و معدنی تحت هر شرایطی در مدت زمان باقیمانده از دوره ضمانت مقدور نباشد، عرضه کننده موظف است ضمن اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که ماشین‌آلات صنعتی و معدنی در اولین فرصت ممکن تحت شرایط ضمانت رفع نقص گردد.

تبصره- کلیه خدمات تعمیراتی ارائه شده و تعویض قطعات صورت گرفته در دوران ضمانت و تعهد، مشمول ضمانت مورد اشاره در این ضوابط می‌باشد.

ماده ۲۰- تولیدکننده یا واردکننده موظف است معادل مدت توقف بیش از حد زمان استاندارد در دوره ضمانت را به طول دوره تضمین مربوطه اضافه نماید.

ماده ۲۱- در دوران ضمانت هزینه‌های بارگیری، حمل و نقل، نصب و راه اندازی ماشین آلات صنعتی و معدنی بر عهده تولیدکننده و یا واردکننده می‌باشد.

ماده ۲۲- مدت زمان تعهد خدمات شامل تامین کلیه قطعات یدکی و ارائه خدمات تعمیراتی به مدت حداقل ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه از نوع و مدل مربوطه توسط تولیدکننده و واردکننده می‌باشد.

ماده ۲۳- در دوران تعهد چنانچه رفع عیوب ماشین آلات صنعتی و معدنی بیش از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات طول بکشد به ازای هر روز توقف مازاد، برابر ارزش عدم کارکرد دستگاه در دوره زمانی بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری رسته مرتبط محاسبه و از سوی تولیدکننده و یا واردکننده به مصرف کننده پرداخت می‌شود.

ماده ۲۴- تولیدکننده یا واردکننده باید کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات را پس از تصویب، به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ نماید تا صورت حساب مصرف کننده بر اساس آن صادر و به مصرف کننده تحویل تا در صورت درخواست مصرف کننده، امکان مقایسه صورت حساب صادره با کتابچه فوق الذکر وجود داشته باشد.

ماده ۲۵- تولیدکننده و یا واردکننده موظف است قطعات تعویض شده و خدمات تعمیراتی ارائه شده خود را به مدت ۶ ماه ضمانت نماید.

ماده ۲۶- چنانچه به علت استفاده از قطعات غیر استاندارد توسط تولیدکننده یا واردکننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز و یا به دلیل عدم کیفیت تعمیرات و یا در صورت سهل انگاری، خسارتی متوجه مصرف کننده گردد، عرضه کننده مربوطه موظف به تامین حقوق مصرف کننده برابر با مفاد قانون، آیین نامه‌ها و ضوابط مربوطه می‌باشد.

فصل چهارم - سایر تعهدات

ماده ۲۷- تولیدکننده یا واردکننده ماشین آلات صنعتی و معدنی باید نسبت به ابلاغ این ضوابط به واسطه خدمات پس از فروش و به کلیه نمایندگی‌های مجاز اقدام نماید.

ماده ۲۸- تولید کننده و وارد کننده باید نسبت به تهیه و ابلاغ ضوابط پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارایه و تریخیس به نمایندگی‌های مجاز و نظارت بر حسن اجرای آن اقدام نماید.

ماده ۲۹- نمایندگی‌های مجاز، موظف به نصب تابلو رتبه نمایندگی (در صورت اخذ) از حیث رعایت حقوق مصرف‌کنندگان و همچنین نصب تابلوی حقوق مصرف کننده به نحوی که قابل رویت مصرف‌کنندگان باشد، در محل پذیرش می‌باشند.

ماده ۳۰- تولیدکننده یا واردکننده باید مستندات اجرایی لازم برای ارائه خدمات به هر محصول، کلیه دستورالعمل‌های فنی، راهنمای تعمیراتی بخشهای مختلف ماشین آلات صنعتی و معدنی، آموزش استفاده از تجهیزات تخصصی و ابزار مخصوص را فراهم و به واسطه خدمات پس از فروش و به کلیه نمایندگی‌های مجاز ارائه نماید.

ماده ۳۱- تولیدکننده یا واردکننده باید برای ماشین آلات صنعتی و معدنی جدید و ابزارآلات، تجهیزات و قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز را تامین و آموزشهای لازم را برای کارکنان فنی آنها قبل از شروع تحویل محصول به مصرف کننده ارایه نموده باشد.

تبصره: اپراتور و سرویسکار معرفی شده از طرف مصرف کننده باید آموزش‌های رایگان ارایه شده را گذرانده و تأییدیه پایان دوره آموزش را برای کار با ماشین آلات از واحد معرفی شده از سوی تولید کننده و یا وارد کننده اخذ نماید. این تأییدیه برای ارایه خدمات دوران ضمانت الزامی است.

ماده ۳۲- تولیدکننده یا واردکننده موظف است ضمن تدارک انبار قطعات یدکی سامانه‌ای را برای تامین و توزیع به موقع و نظارت بر قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی‌های مجاز آنها برای ارایه به مصرف‌کنندگان طراحی و اجرا نماید.

تبصره: تولیدکننده یا واردکننده موظف است امکان سطح دسترسی ایمن به سامانه مذکور را برای مراجع ذیربط دولتی و غیر دولتی قید شده در این ضوابط (وزارت صنعت، معدن و تجارت و انجمن‌های حمایتی تخصصی ذیربط) به منظور حمایت از حقوق مصرف‌کننده و عرضه کننده فراهم نماید.

ماده ۳۳- تولیدکننده یا واردکننده موظف است سامانه ردیابی قطعات، بویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی ماشین آلات صنعتی و معدنی را ایجاد نماید به طوری که در صورت تشخیص وجود نقص فنی در هر گروه از محصولات نصب شده که باعث بروز خسارت شود، امکان فراخوان ماشین آلات صنعتی و معدنی متحرک و قابل حمل و ردیابی ماشین‌های صنعتی و معدنی ثابت مربوطه برای برطرف نمودن نقص مزبور وجود داشته باشد.

ماده ۳۴- تولیدکننده و وارد کننده موظف است نظام رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان را در محل خود و کلیه نمایندگی‌های مجاز مستقر نماید و گزارش عملکرد دوره‌ای خود را به شرکت بازرسی تعیین شده، ارائه نماید. **تبصره:** در نظام فوق‌الذکر مدت زمان تعیین تکلیف نهایی شکایت مصرف‌کننده از زمان وصول شکایت توسط عرضه‌کننده نباید از هفت روز کاری تجاوز نماید.

ماده ۳۵- تولیدکننده و واردکننده مستقیماً و یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش باید سامانه‌ای را برای پرداخت هزینه خسارت وارده به مصرف‌کننده ظرف کمتر از ۱۰ روز کاری به گونه‌ای که مصرف‌کننده از میزان و چگونگی دریافت خسارت خود مطلع گردد مستقر و اجرا نماید.

ماده ۳۶- تولیدکننده و واردکننده موظفند نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی‌های مجاز را تحت نظارت شرکت بازرسی به اجرا درآورده و ضمن انعکاس نسخه‌ای از گزارش‌ها به وزارت صنعت، معدن و تجارت و انجمن حمایتی تخصصی ذیربط، بر اساس نتایج حاصله اقدامات اصلاحی موثر را اعمال نمایند.

ماده ۳۷- تولید کننده و وارد کننده موظف است سامانه نظارت بر نمایندگی‌های مجاز را براساس وظایف تعیین شده در این آیین‌نامه ایجاد و در بازه‌های زمانی مشخص اجرا نماید.

ماده ۳۸- تولید کنندگان و وارد کنندگان موظفند دستورالعمل اعطاء و لغو نمایندگی‌ها را با معیارهای مشخص شده تدوین و اجرا نمایند.

ماده ۳۹- تولیدکننده و واردکننده مستقیماً و یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش موظفند ضمن تدوین و اجرای نظام تشویق و تنبیه نمایندگی‌ها، تدابیری اتخاذ نمایند که در دوران ضمانت نمایندگی‌های مجاز بر اساس میزان محصولات برگشتی (رفع عیب نشده) جریمه شوند.

ماده ۴۰- تولیدکننده و واردکننده حق واگذاری یا استفاده از ماشین‌آلات صنعتی و معدنی مسترد شده را پیش از رفع عیب ندارد، واگذاری ماشین‌آلات مزبور پس از رفع عیب و نقص قبلی و با اعلام صریح عیوب رفع شده یا نشده مزبور در اسناد واگذاری، مجاز می‌باشد. ضایع مصرف‌کننده تامین

ماده ۴۱- عرضه‌کنندگان مکلفند مطابق ضوابط و دستورالعمل‌های قیمت‌گذاری وزارت بازرگانی و سایر مراجع ذیربط، نرخ خدمات خود را تعیین و اعمال نمایند.

ماده ۴۲- در هر مورد عدم انجام تعهدات موضوع این ضوابط، معادل ریالی تعهد انجام نشده به عنوان ارزش تخلف از سوی انجمن حمایتی ذیربط تعیین و حسب لزوم در شعب تعزیرات حکومتی رسیدگی و منجر به صدور رای می‌شود.

تبصره: در صورت عدم امکان استفاده از کل مجموعه ماشین آلات صنعتی و معدنی، به دلیل وجود عیب و نقیصه‌ای در آن و عدم اقدام مناسب و تامین‌کننده حقوق مصرف‌کننده از سوی تولیدکننده و واردکننده، ارزش کل ماشین آلات صنعتی و معدنی به عنوان ارزش تخلف لحاظ می‌شود.

بخش ۴ – تاپر و تاپ

در راستای اجرای مواد ۳ و ۴ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان و به استناد مفاد ماده ۳۹ آیین نامه اجرایی ماده ۲۱ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان موضوع تصویب نامه شماره ۱۷۳۲۷۰/ت/۴۵۶۴۴۱ هـ مورخ ۱۳۹۰/۹/۲ هیئت محترم وزیران و بر اساس دستورالعمل نحوه صدور گواهی فعالیت نمایندگان رسمی و دفاتر شعب و عاملیت فروش شرکتهای خارجی در کشور ابلاغیه شماره ۶۰/۳۱۵۷۶ مورخ ۹۴/۱/۲۹ وزیر محترم صنعت ، معدن و تجارت و همچنین تصمیمات جلسه مورخ ۹۳/۱۱/۱۴ موضوع نامه شماره ۲۴۹۳۱۱ مورخ ۹۳/۱۲/۰۲ قائم مقام محترم وزیر در امور تجارت و معاون امور اقتصادی و بازرگانی پیرامون ساماندهی واردات لاستیک ، ضوابط اجرایی این قانون در بخش فروش و خدمات پس از فروش لاستیک (تایر و تیوب) ، با هدف مشخص نمودن تعهدات و وظایف تولیدکنندگان و وارد کنندگان، واسطه های فروش، و نمایندگی های خدمات در راستای رعایت حقوق مصرف کنندگان به شرح ذیل می باشد:

تعاریف :

لاستیک : منظور از لاستیک در این دستورالعمل تایر و تیوب می باشد .

عیب ذاتی : عیوب ذاتی به عیوبی اطلاق میشود که بر اساس بررسی کارشناسان، مصرف کننده هیچگونه دخل و تصرفی در بوجود آمدن آن عیوب، از تاریخ صدور فاکتور، قبل و بعد از استفاده نداشته باشد.

دامنه کاربرد :

دامنه کاربرد این ضوابط شامل کلیه عرضه کنندگان لاستیک (تایر و تیوب) می باشد.

❖ وظایف و تکالیف در ارائه خدمات فروش :

۱- عرضه کنندگان تایر و تیوب ملزم هستند که به هنگام فروش محصولات خود، مطابق قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان نسبت به صدور صورتحساب فروش با رعایت ضوابط تعریف شده اقدام نمایند.

۲- تولیدکنندگان ،وارد کنندگان و توزیع کنندگان (عرضه کنندگان) موظف هستند در حین تبلیغات و فروش محصولات خود از ارائه هرگونه اطلاعات یا توضیحات غیر واقعی و خلاف واقع که منطبق با خصوصیات کالا نبوده و از مصادیق تقلب در کسب می باشد جدا خودداری نماید.

۳- واردکنندگان و تولیدکنندگان لاستیک مکلفند در زمان تحویل کالا، کتابچه راهنمای استفاده صحیح به زبان فارسی یا لوح فشرده و درج اطلاعات مورد نظر در سایت اینترنتی شرکت اقدام و کارت ضمانت را به همراه لاستیک به خریدار تحویل نماید.

تبصره ۱: واردکنندگان و تولیدکنندگان ضمن ارایه کارت ضمانت به همراه کالا به ازای هر حلقه لاستیک، شرایط استفاده و نگهداری صحیح کالا را به زبان فارسی به شیوه مناسب به مصرف کنندگان (خریداران) اطلاع رسانی نمایند.

تبصره ۲: اطلاعات لازم شامل شرح مشخصات درج شده بر روی لاستیک، نحوه نگهداری و مصرف، کاربرد طرحهای مختلف، توصیه های مهم، نشانی نمایندگی خدمات پس از فروش و... می باشد.

۴- واردات تایرهایی که براساس شناسنامه درج شده روی تایر (Department OF Transportation) بیش از دو سال از تاریخ تولید آنها گذشته، ممنوع و تخلف است.

تبصره ۱: واردات تیوپ نیز که براساس شناسنامه درج شده روی تیوپ بیش از یک سال از تاریخ تولید آنها گذشته، ممنوع و تخلف است.

تبصره ۲: عرضه انواع لاستیک به مصرف کنندگان نهایی می بایست با اطلاع رسانی کامل (اعلام تاریخ تولید و دوره ضمانت) صورت پذیرفته و فروش لاستیک بعد از دوره ضمانت از سوی عرضه کنندگان ممنوع است.

۵- با توجه به الزامات ماده ۱۳ قانون مبارزه با قاچاق کالا و ارز، پیش بینی درج یا الصاق کدرگیری (کد شناسایی منحصر به فرد) از سوی واردکنندگان و اعلام آن به گمرکات بر اساس دستورالعمل ابلاغی به وزارت صنعت، معدن و تجارت الزامی می باشد

تبصره: اشخاص حقیقی و حقوقی و تشکل های موضوعی (اتحادیه ها، انجمن صنفی مربوطه) تامین کننده لاستیک (تایر و تیوب) می بایست هماهنگی لازم با ستاد قاچاق و حوزه ذیربط وزارت صنعت، معدن و تجارت معمول نمایند.

۶- تولید کنندگان و وارد کنندگان لاستیک بایستی کد شناسایی و رهگیری (شماره سریال) تمامی لاستیک های وارداتی را ثبت و به مدت ۵ سال در سوابق شرکت نگهداری نمایند.

۷- شرکتهای تولیدی و واردکنندگان جهت توزیع لاستیک در مقاطع عمده و خرده فروشی موظفند کالای خود را صرفا به واحدهای توزیعی دارای پروانه کسب معتبر و کد اقتصادی عرضه نمایند.

وظایف و تکالیف برای ارائه خدمات پس از فروش:

۱ - تولید کنندگان و وارد کنندگان موظف هستند جهت توزیع و فروش انواع کالاهای تحت پوشش خود، بستر لازم به منظور ارایه خدمات پس از فروش متناسب با دامنه و گستره شبکه توزیع و فروش را در کشور فراهم نمایند.

۲- مسئولیت واحد های خدمات پس از فروش و عرضه کنندگان:

الف: آموزش و ارائه اطلاعات فنی و کاربردی مورد نیاز مشتری

ب: دریافت شکایت مشتری در خصوص لاستیک معیوب و ارایه رسید.

پ: بررسی و کارشناسی عیب لاستیک.

ت: اعلام نظر کارشناسی به مشتری.

چ: پرداخت خسارت یا تعویض لاستیک مطابق ماده ۳ ذیل.

۳- تولید کننده و واردکننده در طول دوره مدت ضمانت مکلفند که هر نوع نقص یا عیب ذاتی که در لاستیک فروخته شده وجود دارد یا در نتیجه استفاده معمول از آن بروز نموده را با توجه به مفاد ضمانت نامه و مشخصات اعلامی به مصرف کننده، مسئولیت آنها را پذیرفته و لاستیک جایگزین یا خسارت آنرا مطابق با فرمول محاسباتی زیر حداکثر دوهفته پس از تاریخ شکایت ، به مشتری مسترد نماید.

تبصره ۱: واردکننده طی تعهدنامه ای مکلف است نسبت به تامین خسارت کالای فروخته شده حتی پس از لغویا پایان دوره نمایندگی و یا عدم ادامه فعالیت تامادامیکه نماینده جایگزینی مسئولیت رامتقبل شده، اقدام نماید. سازمان حمایت مکلف به اخذ تعهد می باشد) ضمنا در صورتیکه دونماینده از یک شرکت خارجی به صورت همزمان یا غیر همزمان فعالیت نموده ، بایستی به صورت تضامنی ارایه خدمات فروش و پس از فروش را بعهده گیرند.

(قیمت خرید × درصد سایش آج لاستیک) - قیمت خرید (فاکتور) = وجه خسارت لاستیک به مشتری

تبصره ۲: در صورت عدم رعایت مدت زمان رسیدگی و پرداخت خسارت جریمه تاخیر برای مشتری به نرخ عقود مشارکتی (۲۴ درصد سالانه) به ازای هر روز دیرکرد محاسبه و مازاد برخسارت تعیین گردیده ومی بایست به مشتری پرداخت گردد .

(جریمه تأخیر روزانه) = $36500 \div [(مدت به روز) \times (نرخ سود) \times (میزان خسارت)]$

تبصره ۳: در صورت درخواست مشتری جهت تعویض لاستیک ، نرخ جایگزین نیز مطابق با قیمت فروخته شده پس از کسر مالیات بر ارزش افزوده (فاکتور) محاسبه و فروشنده نبایستی مبلغی مازاد بر آن تحت عنوان قیمت بازار و یا روز درخواست و اخذ نماید.

تبصره ۴: تولیدکنندگان و یا واردکنندگان در صورت اثبات عیب ذاتی در دوران ضمانت، موظف هستند هزینه های تبعی ارسال لاستیک به شرکت و یا واسطه خدمات پس از فروش را راسا تقبل و پرداخت نمایند.

تبصره ۵: تایلر های مصرفی با عاج کمتر از ۱/۶ میلیمتر مشمول گارانتی و پرداخت خسارت نخواهند بود.

۴- تولید کننده و وارد کننده مکلف است به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش یا نمایندگی های مرتبط خدماتی، تعهدات خود را در قبال مصرف کننده ایفاء نماید.

۵ - چنانچه مصرف کننده قبل از استفاده از کالا و حداکثر به مدت ۴۸ ساعت (بدون احتساب روزهای تعطیل از تاریخ فاکتور) و یا بلافاصله پس از نصب توسط فروشنده لاستیک متوجه عیب و یا ایراد ذاتی شود فروشنده ملزم است لاستیک را با لاستیک سالم تعویض و در صورت عدم موجودی لاستیک، نسبت به پرداخت وجه آن مطابق با فاکتور اقدام نماید. بدیهی است پس از مهلت مذکور همانند سایر خریداران، از خدمات فروش و پس از فروش بهره مند خواهند شد.

۶ - در صورت تعدد و فراگیر بودن عیب و یا نقیصه در انواع تایر و تیوب عرضه شده، تولید کننده و وارد کننده مکلف است نسبت به اعلام فراخوان آن کالا با اطلاع رسانی مناسب و فراگیر، اقدام نمایند

۷ - در صورت بروز اختلاف بین مصرف کننده با تولیدکننده و یا واردکننده، مرجع تشخیص نهایی در تعیین علت اصلی عیب لاستیک، سازمان ملی استاندارد ایران خواهد بود.

۸ - عرضه کننده حق واگذاری مجدد یا استفاده از لاستیک خراب مسترد شده را به عنوان کالای نو و استانداردویا لاستیک فرسوده به دیگران را ندارد.

۹ - به منظور بررسی و ارزیابی عملکرد نمایندگی های رسمی واردکنندگان و تولیدکنندگان در خصوص ارائه خدمات فروش و پس از فروش تولید کنندگان و واردکنندگان مکلف به راه اندازی و بکارگیری سامانه های مبتنی بر فناوری اطلاعات و بانک های اطلاعاتی و فرمت های مربوطه می باشند.

❖ کارت ضمانت

۱ - کارت ضمانت می بایست شامل اطلاعات ذیل باشد.

الف: تاریخ تولید کالا و فیلد اطلاعاتی درج تاریخ و فروش مصرف کننده نهایی، تاریخ شروع دوره ضمانت و مدت آن به صورت هجری شمسی و یا میلادی

ب: مشخصات کامل از قبیل شماره سریال با کدشناسایی، کشور تولیدکننده و نشان تجاری (برند)، نام شرکت تولیدی یا واردکننده به همراه شماره تلفن و نشانی

پ: شرایط تعهد، دامنه تعهد خدمات و شروط احتمالی آن، نوع تعهد خدمات مشروط یا بدون شرط، مراکز ارائه خدمات به مصرف کنندگان، نشانی و شماره تلفن مراکز خدمات، دفتر پشتیبانی و رسیدگی به امور مصرف کنندگان

ت: نشانی پورتال و یا پست الکترونیک دفتر خدمات فروش و پس از فروش

ث: امضا و مهر فروشنده (درذیل کارت درج عبارت « عرضه کارت بدون مهر و امضاء فاقد اعتبار است » الزامیست)

تبصره: عدم ارایه کارت ضمانت به مصرف کننده تخلف محسوب می گردد.

۲- مدت ارایه خدمات ضمانت انواع تایر و تیوپ اعم از تولید داخل و وارداتی از تاریخ تولید کالا به ترتیب به مدت ۵ و ۳ سال می باشد.

❖ سایر:

۱- تولیدکننده و واردکننده باید دستورالعملی که به تایید سازمان حمایت رسیده را برای اعطا و لغو نمایندگی های خدمات خود تهیه و اجرا نمایند.

۲- تولیدکننده و واردکننده موظفند آموزش های فنی لازم جهت شناسایی عیب لاستیک را به نمایندگی های خدمات پس از فروش خود ارایه دهند تا در مواقع شکایت راسا نسبت به بررسی و اعلام نظر کارشناسی اقدام نمایند.

۳- هر نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم بین عرضه کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش یا مصرف کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که تولید کننده و وارد کننده بر طبق این ضوابط و قانون و ضمانت نامه صادره بر عهده دارد را ساقط نماید، در برابر مصرف کننده باطل و بلا اثر می باشد.

۴- تولیدکننده و واردکننده باید نسبت به تهیه دستورالعمل های فنی و شیوه نامه ارائه خدمات پس از فروش و همچنین تهیه دستورالعمل زمان و تعیین مقادیر خسارت را در چارچوب ضوابط مربوط اقدام و به نمایندگی های خود اعلام و بر عملکرد ایشان نظارت نمایند.

۵- تولیدکنندگان و واردکنندگان موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت و سلامت کالا بوده و می بایست در تامین نیاز بازار همواره کالای با کیفیت مناسب و با تکنولوژی روز را تامین نمایند.

۶- به منظور حمایت از تولیدات داخلی و حفظ حقوق مصرف کنندگان، لاستیک های وارداتی بایستی از برند معتبر بوده و صدور مجوز نمایندگی و عاملیت فروش مطابق ضوابط مربوطه، بر اساس رویه مصوب کارگروه بند ۶

ابلاغیه شماره ۶۰/۱۶۳۷۰۵ مورخ ۱۳۹۴/۷/۲۶ قائم مقام محترم وزیر در امور تجارت و معاون امور اقتصادی و بازرگانی خواهد بود .

تبصره ۱: واردات تایرهایی که مالکیت برند و شرکت تولید کننده بر اساس شناسنامه تایر (DOT) یکسان نبوده، بدلیل عدم ثبات در کیفیت ممنوع می باشد.

۷- تولید کننده و وارد کننده موظف است به منظور اخذ بازخورد در رابطه با کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده و همچنین رسیدگی به شکایات احتمالی مشتریان نظام نظرسنجی از مشتریان را طراحی و اجرا نمایند.

۸- شرکت وارد کننده در صورت تغییر نشانی شرکت موظف است مراتب را سریعاً به اطلاع سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و مرکز امور اصناف و بازرگانان برساند.

۹- شرکتهای تولیدی و واردکننده می توانند به منظور بازاریابی و جلب اطمینان مصرف کنندگان با انعقاد قرار داد با شرکتهای بیمه ای نسبت به ضمانت کالای خود اقدام نمایند.

۱۰- مسئولیت ناشی از عدم انجام هر یک از تعهدات فوق الذکر به تناسب موضوع برعهده عرضه کنندگان، تولیدکنندگان و وارد کنندگان بوده و برابر قوانین و مقررات مربوطه قابل پیگرد می باشد.

۱۱- ارایه نمایندگی واردات علاوه بر مستندات قانونی مربوطه (طبق ضوابط مرکز امور اصناف و بازرگانان) منوط به اجرای ضوابط این دستورالعمل و ارایه مدارک به شرح خلاصه پیوست به سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و اخذ تاییدیه ارایه خدمات فروش و پس از فروش می باشد.

تبصره ۱۵: سازمان حمایت ، مکلف به رصد، نظارت و ارزیابی دوره ای فعالیت نمایندگی های واردکننده در طول دوره اعتبار مجوز نمایندگی و تطبیق آن با الزامات مطابق دستورالعمل و ارایه گزارش به دفتر امور اقتصادی و سیاست های تجاری خواهد بود.

۱۲- این دستورالعمل شامل ۳۰ ماده ۱۳ تبصره می باشد.

بخش ۵- باتری و ذخیره‌سازهای انرژی

به استناد مفاد ماده ۳۷ و ۳۹ آیین نامه اجرایی ماده " ۲۱ " قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان، ضوابط اجرایی این قانون در بخش خدمات فروش و پس از فروش باتری و ذخیره سازهای انرژی خودرو به منظور مشخص شدن تعهدات و وظایف تمامی عرضه کنندگان (اعم از تولید کنندگان، وارد کنندگان دارای گواهی فعالیت از مرکز اصناف و بازرگانان ایران) ، عاملین فروش و خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آنها در راستای رعایت حقوق مصرف کنندگان به شرح ذیل می باشد.

بدیهی است کلیه مفاد مندرج در دستورالعمل عام فروش و خدمات پس از فروش کالاهای سرمایه ای و مصرفی بادوام در خصوص کلیه کالاهای سرمایه ای و مصرفی صادق بوده و لازم الاجرا می باشد.

اهداف:

- الف) تعیین حداقل شرایط کمی و کیفی خدمات فروش و پس از فروش
 - ب) الزام عرضه کنندگان به ارتقاء کیفیت ارائه خدمات و بهبود پاسخگویی به نیازها و انتظارات مصرف کنندگان و رعایت حقوق آنها.
 - ج) ایجاد فضای رقابتی در بین عرضه کنندگان جهت ارائه خدمات.
 - د) ساماندهی ارائه خدمات و ایجاد شفافیت در بازار به منظور مقابله با ورود کالا از مجاری غیر رسمی
- ماده ۱- تعاریف:

در این دستورالعمل اصطلاحات ذیل با معانی مشروح مربوط در بخشهای مختلف به کار می روند.

۱-۱- **باتری:** وسیله ای که جهت ذخیره و باز مصرف انرژی الکتریکی در خودرو و یا سیستمی که نیاز به انرژی الکتریکی دارد مورد استفاده قرار می گیرد به شرح سر تعرفه ۸۵۰۷ (این تعریف شامل باتری های قلمی و شبیه آن نمی گردد).

۱-۲- **عرضه کننده:** عبارت است از هر شخص حقیقی یا حقوقی اعم از تولید کننده یا وارد کننده که مبادرت به فروش باتری می نماید.

۱-۳- **خدمات فروش:** عبارت است از کلیه خدمات ارائه شده از قبیل اطلاع رسانی در مورد مشخصات کمی و کیفی باتری و خدمت مربوط، شرایط و ضوابط فروش، شرایط دوره تضمین، صدور فاکتور فروش، ارائه مدارک و مستندات، اوراق و تجهیزات همراه باتری یا خدمت و متعلقات جانبی به طور کامل و در چارچوب قوانین و مقررات جاری که موجب بهبود عرضه انواع باتری و فرآیند خدمات به مصرف کننده می گردد.

۴-۱- خدمات پس از فروش: عبارتست است از کلیه خدمات پس از فروش از قبیل ضمانت، تعهد پشتیبانی خدمات که موجب تضمین کارکرد مطلوب محصول می باشد.

۵-۱- عامل خدمات فروش و پس از فروش و نمایندگی های مجاز: به هر شخص حقیقی یا حقوقی دارای پروانه معتبر صنفی از اتحادیه ذیربط که در فرایند عرضه انواع باتری و یا خدمات مرتبط فعالیت می نماید و عهده دار مسئولیت های فروش و عرضه باتری یا خدمات مربوطه بوده و بعنوان بخشی از مجموعه تولید کننده یا واردکننده خدمات خود را ارائه می دهند، اطلاق می گردد.

۶-۱- ضمانت : مجموعه خدمات تامین یا تعویض باتری که در یک دوره زمانی معین انجام آن بصورت رایگان به عهده عرضه کننده می باشد. بدیهی است هزینه های مترتب بر واحد های عرضه کننده نهایی فی مابین تامین کننده و واحد، تفاهم می گردد.

۷-۱- ضمانت نامه : سندی است به زبان فارسی و در برگیرنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد خدمات عرضه کننده و استفاده مطلوب از باتری که به همراه محصول به مصرف کننده تحویل داده می شود.

۸-۱- بهای محصول: منظور از بهای محصول مبلغ مندرج در اسناد فروش از قبیل فاکتور و انواع سیاهه بازرگانی رایج در کشور می باشد.

۹-۱- استفاده مطلوب از باتری: استفاده از هر باتری مطابق مشخصات مندرج در کتابچه راهنمای فارسی محصول

۱۰-۱- سایت، تلفن گویا یا کتابچه راهنمای مصرف کنندگان: می بایست حاوی مواردی از قبیل نحوه نگهداری و استفاده مطلوب از باتری و فهرست نمایندگی ها باشد که در زمان تحویل کالا به مصرف کننده ارائه می شود.

۱۱-۱- کالای مسترد شده: انواع باتری که به یکی از دلایل مندرج در مفاد این ضوابط از سوی مصرف کننده و یا توسط عرضه کننده مسترد شده باشد.

۱۲-۱- دارنده گواهی فعالیت: دارنده گواهی فعالیت نمایندگان، توزیع کنندگان، دفاتر و شعب شرکتهای خارجی عرضه کننده کالاهای سرمایه ای در ایران.

۱۶-۱- انجمن: در این دستورالعمل منظور انجمن صنعت باتری و ذخیره سازهای ایران و تشکل های مربوطه در واردات باتری می باشد.

ماده ۲- دامنه کاربرد این ضوابط شامل تولید کنندگان، وارد کنندگان و عاملین فروش و خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز انواع باتری ذکر شده در بند ۱-۱ می باشد.

ماده ۳: مسئولیت های اجرایی مفاد این ضوابط برعهده عرضه کنندگان انواع باتری موضوع قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان می باشد و توافقات داخلی ما بین آنها و عامل های فروش و عامل های خدمات پس از فروش نافی تعهدات و مسئولیت های وارد کنندگان و نمایندگی های مجاز نخواهد بود.

ماده ۴: مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول برعهده عرضه کنندگان می باشد. در صورت بروز اختلاف با مصرف کننده، مراتب از طریق اتحادیه ها و انجمن های ذیربط حسب ارتباط و نهایتا از طریق سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولید کنندگان و سازمانهای صنعت، معدن و استانها مطابق با مجموعه قوانین مربوطه قابل پیگیری می باشد.

ماده ۵- وزارت صنعت، معدن و تجارت صرفا در صورت حصول اطمینان از ایجاد شبکه خدمات پس از فروش متناسب با شبکه فروش جهت کالاهای موضوع این دستورالعمل و پس از ارزیابی های لازم، مجوز پروانه بهره برداری برای تولیدکنندگان (توسط معاونت امور صنایع) و گواهی فعالیت را برای واردکنندگان (توسط مرکز اصناف و بازرگانان ایران) صادر یا تمدید خواهد شد.

وظایف و تکالیف در ارائه خدمات فروش و پس از فروش:

ماده ۶: کلیه متقاضیان اخذ نمایندگی مکلف می باشند قبل از هرگونه اقدامی جهت واردات با ارایه درخواست کتبی به سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان و ارائه شبکه خدمات پس از فروش شرکت متناسب با تقاضای نمایندگی و شبکه فروش خود اقدام و سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان پس از حصول اطمینان از رعایت مفاد این دستورالعمل و کنترل عملکرد متقاضی در دوره های بعد نسبت به صدور و یا تمدید تاییدیه ارایه خدمات فروش و پس از فروش اقدام خواهد نمود.

ماده ۷- عرضه کنندگان و نمایندگی های مجاز آنها موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت و سلامت کالا، حفظ محیط زیست و مطابقت آن با ضمانت نامه ارائه شده به مصرف کننده می باشند.

ماده ۸- عرضه کنندگان و نمایندگی های مجاز و عوامل فروش ملزم هستند که به هنگام فروش محصولات خود نسبت به صدور صورتحساب فروش با درج مشخصات فنی کالا اعم از ولتاژ، آمپر ساعت و همچنین قیمت و شماره سریال باتری و درج دوره ضمانت در صورت حساب فروش اقدام نمایند.

تبصره- ارائه هرگونه اطلاعات یا توضیحات غیر واقعی که منطبق با خصوصیات کالا نباشد از مصادیق تقلب در فروش کالا بوده و قابل پیگیری می باشد.

ماده ۹- عرضه کنندگان نهایی کالا به مصرف کنندگان باید از صحت کارکرد و سلامت ظاهری کالای فروخته شده خود در زمان تحویل یا نصب کالا اطمینان حاصل نمایند.

ماده ۱۰- عرضه کنندگان موظفند در زمان فروش باتری نسبت به تحویل کتابچه راهنمای مصرف کنندگان به زبان فارسی، ضمانت نامه (کارت گارانتی)، فاکتور رسمی و اعلام تعهدات به خریدار اقدام نمایند.

ماده ۱۱: به منظور جلوگیری از بروز ادعای غیر واقعی در مورد خدمات ارائه شده و یا تاریخ مراجعه، عرضه کنندگان موظف است نسبت به راه اندازی سامانه ای مبتنی بر بانک های اطلاعاتی باتری های عرضه شده با رعایت ماده ۱۳ قانون مبارزه با قاچاق کالا و ارز، امکان کنترل مشخصات و اطلاعات درج شده روی باتری و هم چنین سایر اطلاعات لازم از قبیل کشور تولید کننده، تاریخ تولید، مشخصات فنی، زمان ورود محصول به کشور و تاریخ انقضای ضمانت نامه را برای خریداران و مراجع ذیصلاح (سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان) با همکاری انجمن ذیربط اقدام کنند.

ماده ۱۲- عرضه کنندگان مکلفند مسئولیت هر نوع عیب و نقص موجود در باتری، ناشی از تولید و یا حمل و هم چنین کاهش عیوب ذاتی را پذیرفته و با توجه به مفاد ضمانت نامه و مشخصات اعلام شده به مصرف کننده، ایرادات آن را برطرف و یا نسبت به جایگزینی کالای معیوب با کالای سالم اقدام نماید.

ماده ۱۳- عرضه کنندگان مکلف هستند نسبت به حک تاریخ تولید، کشور سازنده، برند مربوطه، نوع باتری، شماره سریال منحصر بفرد، ولتاژ و آمپراژ اقدام و از سفارش، ورود و عرضه کالاهای خارجی فاقد مشخصات درج شده فوق الذکر در مبدا خودداری نمایند.

تبصره: علاوه بر موارد فوق درج نام شرکت وارد کننده نشانی، شماره تلفن و شماره رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان بر روی کالا یا بسته بندی کالا و یا کارت ضمانت الزامی می باشد.

ماده ۱۴- با توجه به دوره مفید مصرف باتری و الزامات استاندارد ایران از تاریخ تولید باتری وارداتی در زمان ترخیص نباید بیش از چهار ماه گذشته باشد.

تبصره ۱- حداقل دوره تضمین انواع باتری از تاریخ خرید توسط مصرف کننده ۱۲ ماه (معادل یک سال شمسی) می باشد.

تبصره ۲ - متقاضیان نمایندگی قبل از هر گونه اقدامی می بایست با مراجعه به سازمان ملی استاندارد و ارائه نمونه کالا نسبت به اخذ تاییدیه استاندارد اقدام نمایند.

تبصره ۳- پذیرش تقاضای بررسی شبکه خدمات پس از فروش متقاضیان توسط سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان منوط به ارائه تاییدیه سازمان ملی استاندارد در خصوص کالای متقاضی خواهد بود.

ماده ۱۵- در صورتی که عیب یا نقصی بصورت گسترده در محصولات عرضه شده توسط عرضه کنندگان مشاهده گردد، عرضه کننده موظف است جهت جایگزینی، نسبت به فراخوان تمامی کالاهای عرضه شده اقدام نماید.

ماده ۱۶: مشخصات کارت ضمانت معتبر به شرح ذیل می باشد:

الف) ذکر کامل مشخصات فنی باتری از قبیل وزن، آمپراژ، ولتاژ و نوع باتری.

ب) ذکر کامل مشخصات کالا مانند: شماره سریال منحصر بفرد باتری، تاریخ تولید، تاریخ شروع و پایان ضمانت نامه

ج) درج موارد عدم شمول گارانتی، درج نام شرکت بازرگانی، نشانی و شماره تلفن شرکت عرضه کننده یا نشانی و شماره تلفن دفتر مرکزی خدمات، نشانی و شماره تلفن دفتر پشتیبانی و رسیدگی به شکایت مصرف کنندگان و شرایط کلی خدمات

د) نشانی پورتال یا پست الکترونیک خدمات فروش و پس از فروش به نحو مقتضی در کارت ضمانت در اختیار مصرف کنندگان قرار گیرد.

و) درج شماره ثبت کارت ضمانت در وزارت صنعت، معدن و تجارت بر روی کارت (هر گونه تغییر در کارت ضمانت مستلزم صدور مجوز جدید از سوی سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان می باشد)

ماده ۱۷: چنانچه انجام تعهدات از سوی عرضه کننده به هر دلیل در دوره تضمین ناممکن باشد، عرضه کننده موظف است کلیه خسارات ناشی از عدم انجام خدمات را برای مصرف کننده تضمین و پرداخت کند و به منظور رعایت حقوق مصرف کنندگان، زمان گارانتی باتری جایگزین، حداقل به مدت میزان زمان باقیمانده گارانتی باتری تعویض شده خواهد بود.

تبصره: مدت زمان تعویض کالا در صورت بروز اشکال اساسی مطابق با دستورالعمل بلافاصله بعد از مراجعه متقاضی و حداکثر ۲۴ ساعت از زمان مراجعه به واسطه خدمات پس از فروش با کالای مشابه می باشد.

ماده ۱۸: چنانچه افرادی غیر از عرضه کنندگان صاحب صلاحیت، اقدام به صدور کارت ضمانت بدون شماره ثبت و یا ادعای صلاحیت و ارائه هرگونه خدمات پس از فروش نمایند این امر به منزله اغواء مصرف کنندگان بوده و بر اساس قانون تعزیرات حکومتی و نظام صنفی مشمول پیگرد قانونی خواهند بود. عرضه کنندگان موظفند

فهرست تمامی عاملین خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز از طریق سامانه اطلاع رسانی و سایر روش ها منتشر نمایند.

تبصره ۱: عرضه کنندگان موظف هستند با طراحی سامانه کنترل و نظارت بر عملکرد عاملین خدمات فروش و پس از فروش و نمایندگی های مجاز خود، و رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان چگونگی و میزان خدمات ارائه شده به مصرف کنندگان را رصد و نظام نظرسنجی از مشتریان در شبکه تحت پوشش را رصد نمایند.

تبصره ۲: زمان بررسی، رسیدگی و ارایه پاسخ به شکایات رسیده حداکثر ۱۰ روز از زمان وصول می باشد.

سایر تعهدات

ماده ۱۹: عرضه کنندگان باید نسبت به تهیه دستورالعمل های فنی، تعمیراتی و شیوه نامه ارائه خدمات پس از فروش در چارچوب ضوابط تعیین شده اقدام نموده و موارد را عاملین خدمات فروش و پس از فروش و نمایندگی مجاز خود اعلام نمایند.

ماده ۲۰: عرضه کنندگان از طریق تشکل های مرتبط (تولید کننده و وارد کننده) موظف هستند. برای ارزیابی عملکرد خود و شبکه تحت پوشش، گزارش عملکرد خود را به همراه مشخصات کامل شامل نام و نشانی نمایندگان مجاز در اختیار سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان قرار دهند. به طور سالانه عملکرد ایشان مبتنی بر ضوابط این دستورالعمل و دستورالعمل عام فروش و خدمات پس از فروش کالاهای سرمایه ای توسط سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان ارزیابی خواهد شد و در صورت عم تطبیق فعالیت عرضه کنندگان با ضوابط مذکور اقدام قانونی لازم «در خصوص لغو گواهی نمایندگی و خدمات فروش و پس از فروش» معمول خواهد شد.

این دستورالعمل ۲۰ ماده و ۸ تبصره تنظیم و از زمان ابلاغ این دستورالعمل اعطای گواهی خدمات پس از فروش از سوی سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان بر مبنای این دستورالعمل و ارائه گواهی فعالیت وارد کنندگان از سوی مرکز اصناف و بازرگانان ایران منوط به ارائه تاییدیه خدمات پس از فروش خواهد بود.