ضوابط اجرایی خدمات پس از فروش

مبلمان، لوازم خانگی و کالاهای نهایی الکتریکی و الکترونیکی، لوازم صوتی و تصویری ، وسایل ارتباطی

**مقدمه:**

به استناد تكاليف ناشی از مواد 3، 4 و21 قانون حمایت از حقوق مصرف­کنندگان مصوب 15/07/1388 مجلس شورای­اسلامی و ضوابط اختصاصی گروه کالایی لوازم­خانگی، برقی و الکترونیک موضوع ماده2تبصره4ماده18قانون مبارزه با قاچاق کالا و ارز ابلاغی مورخ 01/03/1398ریاست محترم جمهوری، دستورالعمل شماره 207868/60 مورخ 22/10/1390 تحت عنوان «ضوابط اجرایی خدمات پس از فروش مبلمان، لوازم خانگی، مصنوعات الکتریکی و الکترونیکی، صوتی، تصویری و وسایل ارتباطی» به شرح ذيل در جلسه روز دوشنبه مورخ 22/12/1401کارگروه خدمات پس از فروش کالاهای مشمول موضوع ابلاغیه شماره 202023/60 مورخ 22/08/1401، اصلاح و ابلاغ می گردد:

اهداف:

* توسعه کمی و کیفی خدمات پس از فروش
* تعیین حداقل شرایط کیفی و کمی خدمات پس از فروش محصولات مبلمان، لوازم خانگی، مصنوعات الکتریکی و الکترونیکی، صوتی، تصویری و وسایل ارتباطی
* رعايت حقوق وارتقای کیفیت تجربه و رضایت مصرف­کنندگان
* ارتقای بهره­گيري از سامانه جامع خدمات پس از فروش (گارانتی)
* جلوگیری از عرضه کالای قاچاق
* شناسايي، گسترش و حمايت از شركت­هاي ارائه­دهنده خدمات پس از فروش مجاز
* تشخیص گارانتی معتبر و نامعتبر توسط مصرف کننده
* یکپارچه سازی خدمات گارانتی
* ...

**فصل اول) تعاريف:**

ماده ۱- واژه‏ها واصطلاحات مندرج در این ضوابط به مفاهیم مشروحه زیر بکار برده شده است:

* 1. **کارگروه:** کارگروه خدمات­ پس از فروش که براساس بند 3 دستورالعمل شماره202023/60 مورخ 22/08/1401 ابلاغی وزیر محترم صنعت، معدن و تجارت تشکیل می شود.
  2. **دفتر:** دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری معاونت تجارت و خدمات وزارت صنعت، معدن و تجارت که مسئولیت دبیرخانه کارگروه را بر عهده دارد.
  3. **سازمان:** سازمان حمایت مصرف­کنندگان و تولیدکنندگان
  4. **کالاهای ­مشمول:** مبلمان، انواع لوازم خانگی (الکتریکی یا غیرالکتریکی)، لوازم صوتی و تصویری، وسایل ارتباطی، لوازم سرمایشی و گرمایشی و کالاهای نهایی الکتریکی (شامل الکترونیکی) که کاربرد مصرفی بادوام دارند. فهرست گروه مبلمان در پيوست 3 ذکر شده است.
  5. **كالاهاي خاص مشمول:** كالاهايي هستند كه علاوه بر قواعد حاكم بر كالاهاي مشمول، قواعد تكميلي نيز بر آن­ها مترتب مي­باشد. فهرست این کالاها در پیوست 2 ذکر شده است.
  6. **خدمات فروش**: کلیه خدمات ارائه شده از قبیل اطلاع­رسانی در مورد مشخصات کمی و کیفی کالاهای مشمول و شرایط و ضوابط فروش، صدور صورتحساب فروش، ارائه اوراق و تجهیزات همراه کالاهای مشمول یا متعلقات جانبی که در چارچوب قوانین و مقررات جاری به موجب تسهیل عرضه انواع کالاهای مشمول و خدمات به مصرف­کننده ارائه می­گردد.
  7. **خدمات­پس از فروش**: کلیه خدمات از قبیل ضمانت و تعهد (نصب و راه اندازی، پشتیبانی خدمات، تعویض ، تعمیرات ، تامین قطعات استاندارد ( که موجب تضمین کارکرد مطلوب کالاهای مشمول از سوی تولید کننده و یا وارد کننده می­گردد.
  8. **واسطه فروش:** هر شخص حقیقی یا حقوقی دارنده پروانه معتبر صنفی از اتحادیه ذی­ربط که در جریان عرضه انواع کالاهای مشمول و یا خدمات فروش مربوط فعالیت می­نماید و عهده­دار مسئولیت­های فروش و عرضه کالاهای مشمول مربوط بوده و به عنوان بخشی از مجموعه تولیدکننده و یا واردکننده و یا طرف قرارداد با آنها خدمات فروش خود را ارائه می­دهد.
  9. **واسطه خدمات ­پس از فروش:** هر شخص حقوقی که با عقد قرارداد معتبر با عرضه کننده کالاهای مشمول، خدمات پس از فروش را خود و یا از طریق نمایندگی مجاز ارائه می­دهند. واسطه خدمات پس از فروش می تواند بخشی از عرضه کننده نیز باشد.
  10. **عرضه ­کنندگان:** کلیه تولیـدکنندگان، واردکـنندگان و صاحبان برند که اقدام به عرضه کالا می‏کنند.
  11. **فروشنده :** هر شخص حقیقی یا حقوقی که کالا را به مصرف کننده نهایی به فروش می رساند.
  12. **نمایندگی مجاز:** شخصیت حقیقی یا حقوقی دارای پروانه صنفی معتبر از اتحادیه ذی­ربط است که از سوی تولیدکنندگان، واردکنندگان، واسطه فروش و واسطه خدمات پس از فروش کالاهای مشمول طی قراردادی به عنوان «نماینده» تعیین می شود و عهده­دار اجرای عملیات خدمات فروش یا خدمات پس از فروش می باشد.
  13. **سامانه جامع تجارت:** سامانه نرم افزاری جامع که به منظور یکپارچه­سازی و نظارت بر اجرای بند الف ماده 6 قانون مبارزه با قاچاق کالا و ارز مورخ 3/10/92 و با اصلاحات مصوب 21/7/94 به آدرس اینترنتی www.ntsw.ir ایجاد شده است.
  14. **سامانه جامع خدمات پس از فروش(گارانتی):** سامانه یکپارچه تحت نظارت وزارت صنعت، معدن و تجارت که برای انجام امور مرتبط با خدمات پس از فروش از جمله ثبت شناسنامه و استعلام­ها و همچنین رتبه­بندی شرکت­های واسطه خدمات پس از فروش و سایر موارد مرتبط به آدرس اینترنتی [www.irangs.ir](http://www.irangs.ir) ایجاد شده­است ، سامانه جامع خدمات پس از فروش (گارانتی) در این ضوابط به اختصار« سامانه » نامیده می­شود.
  15. **شناسنامه خدمات پس از فروش :** شناسنامه مشتمل بر کلیه تعهدات پایه خدمات پس از فروش به همراه اطلاعات عرضه کننده، واسط خدمات پس از فروش، گروه و طبقه کالایی مرتبط که پس از تایید توسط دفتر، شناسه رهگیری کالا به آن تخصیص داده می­شود.
  16. **شناسه رهگیری:** مبتنی بر شناسه کالاست که مطابق آیین نامه ماده 13 قانون مبارزه با قاچاق کالا و ارز از سامانه جامع تجارت به منظور منحصر به فرد نمودن هر واحد کالا اختصاص می­یابد. ماهیت، مالکیت مبتنی بر این شناسه قابل استعلام و رهگیری است و در قالب یک رمزینه بر روی کالاهای مزبور نصب یا درج می شود.
  17. **ضمانت:** مجموعه تعهداتی از قبيل تامین و تعویض قطعات، خدمات فني و تعمیری استاندارد و به موقع که از سوی تولیدکننده و یا واردکننده برای یک دوره زمانی مشخص بطور رایگان (طبق مفاد این ضوابط و دستورالعمل­های ذیربط) به مصرف­کننده ارائه می شود. خدمات غیر رایگان در دوره ضمانت در پیوست 1 ذکر شده است.
  18. **خدمات دوران تعهد:** مجموعه تعهداتی از قبیل تعمیرات، تامین لوازم یدکی و پشتیبانی کالاهای مشمول برای یک دوره زمانی مشخص که بیش از دوره ضمانت است و از سوی عرضه کننده با اخذ هزینه­های مترتب ارائه می­شود.
  19. **ضمانت­نامه:** سندی است که تعهدات عرضه کننده را بر اساس شناسنامه خدمات پس از فروش در قالب برگه­های چاپی، توکن سخت افزاری و نرم­افزاری، کارت­های هوشمند و یا غیره در برداشته و به همراه کالای مشمول تحویل مصرف­کننده می گردد. این سند شامل استثنائات سلب مسئولیت ها نیز می باشد.
  20. **خدمات در محل:** خدمات تعمیراتی است که به منظور تامین رفاه مصرف­کننده در محل استقرار کالاهای مشمول ارائه می­گردد.
  21. **راهنمای مصرف­کنندگان:** هرگونه بسته سخت­افزاری و نرم­افزاری، کارت یا حافظه ­هوشمند که حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از کالاهای مشمول، فهرست مشخصات، متعلقات و تجهیزات همراه، تجهیزات و وسایل اضافی مجاز موجود یا قابل نصب، ملاحظات ایمنی و مراقبتی، بازدیدهای دوره­ای می­باشد که ارائه آن در زمان تحویل کالا به مصرف­کننده و رعایت آن توسط مصرف کننده ضروری می باشد.
  22. **استفاده صحیح از محصول:** به استفاده مناسب از هر محصول مطابق مشخصات اعلام شده از سوی تولیدکننده و یا واردکننده که در راهنمای مصرف­کنندگان و مطابق دستورالعمل­ها و استانداردهای ابلاغی جهت تعیین مسئولیت­های مربوط می باشد، اطلاق می­گردد.
  23. **قطعه استاندارد:** قطعات بکار رفته در انواع کالاهای مشمول که دارای یکی از استانداردهای ملی یا کارخانه ای می باشد.
  24. **کالای مشابه:** کالاهایی که از نظر عملکرد، مشخصات فنی اصلی، رنگ، ظرفیت، اندازه، قابلیت‏های اصلی در یک سطح مشابه باشند.
  25. **قیمت روز:** آخرین قیمت مصرف کننده کالای مشابه در لیست قیمت رسمی شرکت می باشد.
  26. **کالای مسترد شده:** انواع کالاهای مشمول که به یکی از دلایل مندرج در مفاد این ضوابط از سوی مصرف­کننده به عرضه کننده، واسطه فروش یا خدمات پس از فروش مسترد شده باشد.
  27. **انواع نصب:**
      1. **نصب الزامی:**کالایی که نصب و راه اندازی آن توسط مشتری قابل انجام نبوده و عدم نصب تخصصی آن میتواند مخاطراتی ایجاد و یا در ایجاد خرابی‌های بعدی موثر باشد و لازمست توسط عرضه کننده یا واسط خدمات نصب و راه اندازی گردد.
      2. **نصب ترجیحی:**کالایی که نصب/ راه اندازی/ بکارگیری و استفاده از آن کالا با استفاده از دفترچه راهنما، توسط مشتری قابل انجام می‌باشد و یا از سوی عرضه کننده الزامی برای نصب توسط شرکت اعلام نشده باشد. اما بهتر است توسط سرویس کار عرضه کننده/ واسط خدمات پس از فروش نصب/راه اندازی و آموزش داده شود.
      3. **بدون نصب**: کالایی که مفهوم نصب در مورد آن مصداق نداشته و مشتری با مطالعه دفترچه راهنما و یا راهنمایی فروشنده به سادگی می‌تواند از وسیله بهره برداری نماید.
  28. **انواع ایراد:** 
      1. **ایراد اساسی:** نقصی در قطعه ای اساسی که مشتری را از بهره مندی از کارکرد اصلی کالا محروم می نماید.
      2. **عیب ذاتی: نوعی ایراد اساسی** که خود یا پتانسیل آن از بدو تولید تا تحویل محصول به مصرف کننده در محصول وجود داشته باشد یا ایجاد شود و ناشی از استفاده نادرست از محصول توسط مصرف کننده نباشد.
      3. **ایراد غیراساسی:** ایراد در قطعه ای غیراساسی که کارکرد اصلی و بهر مندی مشتری از آنرا متوقف نمی نماید.
      4. **ایراد تکراری:** نقص ناشی از خرابی یک قطعه واحد که بیش از دوبار تکرار شود.
      5. **آسیب:** نقصی که ناشی از عدم نگهداری و استفاده صحیح کالا مطابق دستورالعمل استفاده توسط مشتری و یا حوادث باشد.
  29. **شرکت بازرسی:** شخصیت حقوقی مورد تأیید کارگروه که براساس ضوابط و مقررات، تایید صلاحیت شده و توانایی ارزیابی عملکرد عرضه­کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی‏های مجاز و تهیه گزارش­های ادواری یا موردی و همچنین تحلیل و اظهار نظر درخصوص آنها طبق درخواست دفتر را دارد.

**فصل دوم : دامنه كاربرد:**

ماده 2- تولیدکنندگان و واردکنندگان، واسطه­های فروش، واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی­های مجاز انواع کالاهای مشمول که وفق تعریف ارائه شده در داخل کشور تولید و یا از طريق مناطق آزاد در سرزمین اصلی عرضه­شده و یا در چارچوب مقررات جاری به صورت تجاری به کشور وارد می­شود را شامل   
می شود.

**فصل سوم : وظايف و مسئوليت هاي عرضه كنندگان، نمایندگان مجاز ،واسطه های فروش و خدمات پس از فروش :**

ماده ۳- مسئولیت­های اجرایی مفاد این ضوابط بر عهده عرضه کنندگان انواع کالاهای مشمول می­باشد و توافق داخلی، ما بین آنها و واسطه های فروش و واسطه های خدمات پس از فروش، نافی تعهدات و مسئولیت‏های عرضه کنندگان نخواهد بود.

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

ماده 5- تطابق محصول با صورتحساب، سلامت محصول و سلامت بسته­بندی تا لحظه تحویل به مشتری بر عهده فروشنده بوده و در زمان تحویل، کلیه موارد مذکور با رویت و امضای مصرف­کننده گواهی می­گردد. مصرف­کننده مجاز است در صورت عدم تطابق، نسبت به عودت وجه یا تعویض آن، درخواست خود را اعلام نماید و فروشنده موظف به پذیرش درخواست مذکور است.

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

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

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

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

ماده8-کلیه خدمات پس از فروش تعمیراتی و هزینه­های تبعی از جمله اجرت تعمیر، تأمین و تعویض قطعات، هزینه ایاب و ذهاب و حمل و نقل، جابجایی کالای مشتری به محل ارائه خدمت در محدوده شهری در دوره ضمانت رایگان بوده و این خدمات در طول دوره تعهد با اخذ هزینه می باشد. مابه التفاوت هزینه حمل و نقل محصول و ایاب و ذهاب در خارج از محدوده شهری در دوره ضمانت برعهده مشتری می باشد.

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

ماده 9- عرضه کننده موظف است در دوره ضمانت مسئولیت هر نوع نقص يا عيب ذاتی که در کالاهای مشمول فروخته شده وجود دارد یا در نتیجه استفاده معمول از کالاهای مشمول بروز نموده را پذیرفته و نسبت به رفع عیب و ایرادات که مانع استفاده مطلوب از کالاهای مشمول شده اقدام نماید. چنانچه عیب ذاتی در بازه زمانی90 روز پس از نصب محصول بروز نماید ،مصرف­کننده می­تواند درخواست تعویض و یا جایگزین کالای خریداری شده را نموده و عرضه­کننده مکلف است مطابق درخواست مشتری نسبت به تعویض دستگاه خریداری شده اقدام و رضایت مشتری را جلب نماید و در صورت عدم موجودی، نسبت به استرداد وجه پرداختی مشتری به قیمت روز اقدام نماید.

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

**تبصره 2:** هزینه نصب و ایاب و ذهاب این قبیل دستگاه­ها به عهده تولیدکننده و واردکننده می­باشد.

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

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

**تبصره 5:** قطعات تعویضی و خدمات تعمیری انجام شده در دوره تعهد باید به مدت ۶ ماه ضمانت گردد.

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

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

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

تبصره: مهلت مذکور از زمان آماده بودن محل و شرایط نصب و درخواست مشتری می‌باشد.

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

**تبصره 1:** واسطه خدمات پس از فروش علاوه بر بکارگیری سیستم­های خدمات پس از فروش موظف به راه­اندازی سامانه تلفنی جهت ثبت درخواست نصب می­باشد که در آن به ازای هر پذیرش الزاماً زمان تماس هر مصرف­کننده وصدای مصرف کننده (برای مدت حداقل یکماه) ذخیره گردد.

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

**تبصره 3**: سيستم­هاي خدمات پس از فروش بايد حاوي بخش نظارت بر عملکرد نمایندگی­های مجاز و کیفیت خدمات ارائه شده به مصرف­کنندگان در شبکه تحت پوشش، باشد.

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

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

ماده14- عرضه کنندگان موظفند نظام رسیدگی به شکایات مصرف­کنندگان را در شرکت و کلیه نمایندگی­های مجاز، مستقر نمایند.

ماده15- اگر طی مدت 2 هفته در دوره ضمانت و 2 ماه در دوره تعهد، عرضه کننده قادر به رفع عیب محصول نباشد، ملزم به ارائه کالای جایگزین می باشد. در غیر اینصورت با درخواست مصرف­کننده نسبت به تعویض محصول با محصولی نو مشابه و یا عودت وجه (مطابق قیمت روز کالای نو مشابه با کسر استهلاک سالانه 10 درصد بعد از اتمام دوره ضمانت) اقدام نمايند.

ماده16- واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظف هستند پیش از ارائه خدمات تعمیر، تخمین هزینه­ها را در اختیار مصرف­کننده قرار داده و در صورت هرگونه تغییر احتمالی در هزینه­های تعمیر و رفع عیب، این تغییرات را به اطلاع مصرف­کننده رسانده و در صورت تأیید مصرف­کننده اقدام به ارائه خدمات نماید. در پایان ارائه خدمات پس از فروش، باید صورتحساب دقیق شامل انواع خدمات یا قطعات استاندارد ارائه شده و بهای هر یک ، به تفکیک نوع و عنوان ایراد، نام ارائه دهنده خدمات، تاریخ شروع و خاتمه خدمات و توضیحات مرتبط با تضمین خدمت به مصرف­کننده ارائه گردد.

ماده17- چنانچه به دلایلی نظیر حوادث غیر قابل پیش­بینی، ورشکستگی، انحلال شرکت، انجام تعهدات تولیدکننده و وارد کننده ناممکن باشد و ارائه تعهدات به حالت تعلیق درآید مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می­شود.

ماده18- تولیدکنندگان و یا واردکنندگان موظفند برای آن دسته از انواع کالاهای مشمول که از نظر فنی و کاربردی نیازمند نصب و راه­اندازی و آموزش­های لازم در بدو شروع مصرف دستگاه می­باشند، اطلاع­رسانی کامل را از طریق راهنمای مصرف کننده، سامانه، ضمانت نامه، سایت شرکت و .... انجام دهند.

ماده19- هر نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم بین عرضه­کننده، واسطه فروش، واسطه های خدمات پس از فروش، نمایندگی مجاز یا مصرف­کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه کنندگان بر طبق این ضوابط و قانون و ضمانت­نامه صادره بر عهده دارد را ساقط نماید، در برابر مصرف کننده باطل و بلا اثر می‏باشد.

ماده20-عرضه کننده باید دستورالعملی را برای اعطا و لغو نمایندگی­های مجاز و ارزیابی دوره‏ای آنها و نظام تشویق و تنبیه نمایندگی­ها را تدوین و اجرا نمايد.

ماده21- عرضه کنندگان موظفند اطلاعات فنی سرویس­کاران نمایندگی­های مجاز خود را در چارچوب دستورالعمل­آموزشی مشتمل بر استاندارد شغلی، طريقه نیازسنجی و تدوین برنامه­آموزشی به روزرسانی نمایند.

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

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

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

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

**فصل چهارم : وظايف و مسئوليت هاي بخش دولتي ، كارگروهو شركت هاي بازرسي :**

ماده 26- دبیرخانه موظف است، جهت تدوین سیاستها و تصمیم سازی، کمیته تخصصی ذیل کارگروه را با حضور نمایندگان اعضای کارگروه و تشکل های تخصصی مرتبط، متناسب با دستور جلسات تشکیل و نسبت به برگزاری جلسات دوره ای اقدام نماید.

ماده 27- دفتر باید بر اساس چک لیستها و پرسشنامه خدمات پس از فروش صلاحیت واسطه خدمات پس از فروش را بررسی و در صورت حصول اطمینان از ایجاد شبکه خدمات پس از فروش متناسب با شبکه فروش جهت کالاهای موضوع این ضوابط، تاییدیه شناسنامه خدمات پس از فروش را صادر می نماید.

**تبصره1:** دفتر می تواند جهت بررسی از روشهای به روز و معتبر نظیر، ارزیابی مستندات، ارزیابی سامانه ای و سیستمی، ارزیابی حضوری توسط خود و یا از طریق همکاری شرکتهای بازرسی و انجمن های تخصصی اقدام نماید.

**تبصره2 :** درصورت ارجاع ارزیابی به انجمن های تخصصی یا شرکت­های بازرسی، موظفند حداکثر ظرف 15 روز ارزیابی و نظر نهایی را در سامانه ثبت و توسط دفتر به استناد گزارشات واصله در سامانه مورد تایید قرار می­گیرد.

**تبصره 3:** چنانچه واسطه خدمات پس از فروش با توجه به شاخص­های ارزیابی ~~،~~حدنصاب لازم را کسب ننمایند از ادامه فعالیت جدید تا زمان احراز شرایط لازم ممانعت به عمل خواهد آمد. لیکن موظف به ارائه تعهدات قبلی خواهد بود.

**تبصره 4:** تعرفه خدمات ارزیابی به صورت توافقی بوده و در صورت بروز اختلاف، سازمان موظف به بررسی و نظارت در این خصوص می باشد.

**تبصره 5**: عرضه کننده، واسطه فروش و واسطه خدمات پس از فروش موظفند برای ارزیابی عملکرد نمایندگی­های مجاز خدماتی تحت پوشش خود، نام و مشخصات آنها را از طریق سامانه در اختیار دفتر قرار دهند.

**تبصره 6:** انجمن های تخصصی و شرکت بازرسی بايد به منظور حفظ اسرار تجاری تولیدكننده و واردکننده، قرارداد عدم افشای اطلاعات با آنها را منعقد می نماید.

**تبصره 7:** در صورت ارائه اطلاعات خلاف واقع توسط عرضه کننده ، فرایند ارزیابی صورت گرفته ملغی و با ارائه اطلاعات صحیح فرایند بررسی مجدد انجام می‏گردد و در صورت تکرار، تخلف از طریق سامانه به مشتریان و عموم اطلاع­رسانی خواهد شد.

**فصل پنجم : ساير الزامات :**

ماده 28- حداقل مدت زمان ضمانت برای کالاهای مشمول، به جز موارد ذیل، 24 ماه می‏باشد.

**تبصره ۱:** حداقل مدت زمان ضمانت کالاهای تلفن همراه، تبلت و تجهیزات رایانه­ای و لوازم جانبی 18ماه می­­باشد.

**تبصره 2:** مدت ضمانت قطعه کمپرسورهای یخچال، فریزر و کولرهای گازی حداقل ۶۰ ماه می­باشد.

**تبصره 3:** مبنای محاسبه زمان شروع گارانتی مطابق جدول 2 پیوست 4 می باشد.

**تبصره4:** در نصب الزامی و ترجیحی، فاصله تولید تا درخواست نصب یا خرید نباید بیش از یک سال باشد. درصورت گذشت این زمان، شرکت می تواند معادل آن زمان از دوره ضمانت کالا کسر نماید.

**تبصره 5:** مبنای محاسبه زمان شروع گارانتی برای کالاهای تلفن همراه و تبلت زمان فعالسازی و حداکثر 6 ماه پس از زمان اظهار واردات در سامانه جامع تجارت خواهد بود.

**تبصره 6:** فهرست کالاهایی که الزاما نیاز به نصب دارند در جدول 3 پیوست 4 ذکر شده است.

**تبصره 7:** هرگونه تغییر در طول مدت زمان ضمانت برخی کالاها حسب شرایط، با پیشنهاد انجمن تخصصی مربوطه و تایید کارگروه امکان پذیر خواهد بود.

**تبصره 8 :** تولیدکننده و واردکننده مجاز است برخی قطعات و متعلقات محصول را برای مدت طولانی­تری ضمانت کند بی آنکه مجبور به افزایش دوره ضمانت کل محصول باشد.

ماده 29- مدت زمان پشتیبانی خدمات اعم از تامین کلیه قطعات یدکی و ارایه خدمات برای انواع کالاهای مشمول در دوران تعهد حداقل 10 سال، انواع کالاهای تلفن همراه ، تبلت و تلفن ثابت، لوازم و تجهیزات رایانه­ای حداقل ۳ سال و لوازم خانگی کوچک حداقل 5 سال خواهد بود.

**تبصره :** هر گونه تغییر در طول مدت دوران تعهد برخی کالاها حسب شرایط، با پیشنهاد انجمن تخصصی ذیربط و با تایید کارگروه مقدور می باشد.

ماده 30- ضمانت نامه معتبر علاوه بر مدت زمان ضمانت بايد حاوي مشخصات کامل کالاهای مشمول شامل سریال دستگاه، شناسه کالا، کد رهگیری، نام و کشور شرکت تولیدکننده یا واردکننده محصول، تاریخ تولید،زمان شروع ضمانت و تعهدات ، شماره تلفن و نشانی شرکت خدمات دهنده، شرایط و دامنه تعهدات، استثنائات و شروط احتمالی و نشانی پورتال خدمات پس از فروش بوده و به نحو مقتضی در اختیار مصرف­کنندگان قرار گیرد.

**تبصره:** هیچیک ازمندرجات ضمانت نامه نباید مغایر این ضوابط و سایر ضوابط ابلاغی باشد.

ماده 31- صدور ضمانت­نامه توسط اشخاصی غیر از تولیدکننده و واردکننده صاحب صلاحیت و خارج از ضوابط سامانه ، تخلف بوده و برابر قوانین با متخلف برخورد خواهد شد.

**تبصره :** استفاده از هرگونه عبارت نظیر "نمایندگی رسمی"، "نمایندگی مرکزی"، "عاملیت مجاز"، "تعمیرگاه مجاز"، "خدمات پس از فروش مجاز" و عناوین مشابه برای فعالین تجاری که طرف قرارداد تولیدکننده یا واردکننده رسمی یا واسطه خدمات پس از فروش نمی باشد، جعل عنوان و تخلف محسوب می گردد.

ماده 32- تشخیص استفاده ناصحیح از کالاهای مشمول به عهده مراجع رسمی ذیصلاح نظیر کارشناسان رسمی دادگستری، اتحادیه و انجمن تخصصی ذی­ربط و یا شرکت بازرسی خواهد بود.

**فصل ششم : قواعد و وظايف مرتبط با سيستم ها و سامانه ها:**

ماده 33- سامانه، تنها مرجع رسمی اعلام خدمات پس از فروش خواهد بود و فروش کالای مشمول صرفا با ضمانت نامه فيزيكي یا طرق گارانتی دیگر و عدم ارائه آن در سامانه تخلف مي‏باشد. ارسال هرگونه اطلاعات از طریق سامانه های مذکور در ماده 13 به « سامانه » کفایت می کند.

ماده 34- کلیه عرضه کنندگان اقلام مشمول باید نسبت به ثبت نام و دریافت کد نقش و اظهار تولید و اظهار واردات در سامانه جامع تجارت اقدام نمایند.

ماده 35- عرضه کنندگان کالای مشمول موظفند، پیش از فروش کالا نسبت به تخصیص شناسنامه گارانتی به کالاها اقدام نمایند؛ فروش کالای مشمولِ فاقد شناسنامه گارانتی به هر یک از اعضای زنجیره تأمین و یا مصرف­کننده نهایی، تخلف است.

ماده 36- عرضه کنندگان موظفند در خصوص اقلام كالايي خاص مشمول به شرح پيوست 2 علاوه بر اخذ شناسنامه و شناسه گارانتي نسبت به انجام مراحل ذيل در سامانه جامع تجارت اقدام نمايند:

* اخذ شناسه رهگیری از طریق سامانه جامع تجارت
* ثبت نام و اخذ نقش تجارت داخلی در سامانه جامع تجارت
* ثبت اطلاعات انبارها از طریق سامانه جامع تجارت در سامانه جامع انبارها
* اظهار توليد و واردات کالا در سامانه جامع تجارت
* ثبت ‌فروش کالاهای توليدي و وارداتی به خریدار
* پیگیری ثبت تاییدیه خرید توسط خریدار

**تبصره 1:** تمامی تعهدات خدمات پس از فروش بر اساس ضوابط تدوین شده در قالب شناسنامه گارانتی باید در سامانه ثبت و توسط دفتر تایید گردیده و با اخذ شناسه رهگیری منحصر به فرد به هنگام ترخیص و یا اظهار تولید به شناسنامه گارانتی متصل گردد و حسب نوع کالا به هنگام فروش و یا نصب آن، شناسه گارانتی فعال سازی می‏گردد.

**تبصره 2**: تولیدکننده و واردکننده‌ موظفند اطلاعات مربوط به نصب و فعال‌سازی گارانتی کالا و همچنین خدمات ارائه شده به مشتریان خود را بر اساس کد رهگیری صادر شده حداکثر ظرف مدت یک ماه پس از وقوع آن در « سامانه » و یا سامانه های متصل به آن (به شرح ماده 13) ثبت نمایند؛ در غیر این‌ صورت مشمول ضمانت اجرای نقض ضوابط موضوع این مصوبه خواهند بود.

ماده 37- عرضه­كنندگان کالای خاص مشمول، موظفند کالا را تنها به اعضای زنجیره تأمینی که در سامانه جامع تجارت داراي کد نقش مي باشند، به فروش رسانند.

**فصل هفتم : شكايات و تخلفات :**

ماده 38- مسئولیت­رسیدگی به شکایات مصرف­کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول بر عهده عرضه کننده می­باشد. در صورت عدم رفع اختلاف، از طریق انجمن تخصصی ذی­ربط قابل پیگیری می باشد.

**تبصره ۱:** درصورت­باقی­ماندن­اختلاف و شکایت مشتری، سازمان موظف به بررسی موضوع ( راساُ و یا از طریق و ارجاع به کارشناس رسمی دادگستری) و در صورت احراز تخلف، ارجاع به مراجع ذیربط می باشد.

**تبصره 2:** عرضه کننده موظف است نظام رسیدگی به شکایات مصرف­کنندگان را در شرکت و کلیه نمایندگی­های مجاز مستقر نمایند.

**تبصره 3:** اجرای مفاد اين ماده منافاتی با انجام وظایف نظارتی سایر دستگاه­ها نخواهد داشت.

ماده 39- در هر مورد عدم انجام تعهدات از سوی عرضه­کنندگان برابر معادل ریالی تخلف صورت پذیرفته نسبت به تشکیل پرونده جهت رسیدگی در شعب تعزیرات حکومتی از سوی انجمن تخصصی ذیربط و یا سازمان اقدام خواهد شد.

**تبصره:** ارائه خدمات پس از فروش بر مبناي اين ضوابط بوده و مسئوليت مازادي متوجه عرضه كننده و واسط خدمات پس از فروش نمي باشد

ماده 40- اين ضوابط در 40 ماده و 40 تبصره و 4 پيوست تنظيم گرديده و از تاريخ ابلاغ جايگزين كليه ضوابط، دستورالعمل و ابلاغيه­هاي مرتبط پيشين گرديده و لازم الاجرا مي‏باشد**.**

**پیوست 1- خدمات غیررایگان**

1. تامین قطعه مصرفی غیر از موارد ناشی از عیب موجود در این اقلام
2. رفع ایراد ناشی از عدم استفاده و نگهداری اصولی و نامتعارف از وسیله مطابق دستورالعمل همراه کالا یا بروز آسیب و حوادث
3. تامین متعلقات اضافی مرتبط با زیرساخت محل نصب یا استفاده
4. رفع ایراد ناشی از نصب، تعمیر یا دستکاری توسط افراد غیرمجاز
5. ارائه خدمات ناشی از جابه جایی و نصب مجدد وسیله
6. استفاده از اقلام مازاد علاوه بر ملحقات همراه محصول
7. نصب و تعمیر نامتعارف خارج از موارد تصریح شده در دستورالعمل نصب یا استفاده.
8. در خصوص تلفن همراه ایراد ناشی از نصب نرم افزارهای متفرقه توسط خریدار برعهده خود خریدار می باشد.

**پیوست 2- كالاهاي خاص مشمول**

**الف-**یخچال فریزر، یخچال، فریزر، تلویزیون، ماشین لباسشویی، ماشین ظرفشویی، کولرگازی (اسپلیت)، کولر آبی، مایکروویو ، مایکروفر، فر، پکیج، انواع آبگرمکن، چرخ خیاطی، مانیتور (نمایشگر رایانه)، جارو برقی.

**ب-** اتو برقی، اجاق گاز، آب­میوه گیری ، آبسرد کن ، آسیاب، آون برقی، پنکه، تصفیه آب، جارو شارژی، چرخ گوشت، دستگاه چای­ساز، سینمای خانگی، غذاساز، قهوه ساز، گوشت­کوب الکتریکی، مخلوط­کن الکتریکی، همزن، بخارشوی، اتوپرس،پلوپز، آرام پز و زودپز، داکت اسپلیت، تصفیه هوا، تستر.

**ج-** اسپیکر، اسکنر، انواع پاور (صنعتی، کامپیوتر و ...)، انواع بورد کامپیوتر، پردازشگر رایانه (CPU)، ویدیو پروژکتور، پرینتر، تبلت، تلفن، اسمارت باکس، انواع حافظه، دستگاه ضبط و پخش، تلفن همراه، دوربین عکاسی، دوربین فیلم­برداری، دوربین مداربسته، ساندبار، انواع سرور، سوئیچ و روتر، فکس، دستگاه ماینر، کارت حافظه موقت (RAM)، لپ­تاپ، مودم، کاغذ خردکن، دستگاه فتوکپی، دستگاه پرس­کارت، دستگاه پول­شمار، دیتا کالکتور، دستگاه­کنترل تردد،.ماشین­حساب، دستگاه لیبل­زن، پلاتر، دستگاه­امضای الکترونیکی، آنتن­های گیرنده رادیویی، کنسول بازی، آمپلی­فایر، اکسس پوینت، کیس کامپیوتر، رایانه یکپارچه، انواع رک، مینی کامپیوتر.

**پیوست 3- مبلمان**

انواع مبل و نشیمن، انواع میز، انواع صندلی، در، انواع تخت و کمد، فایل، کابینت، با مواد اصلی، چوب، صفحات و پنل چوبی، فلز و شیشه و سنگ مورد مصرف در فضاهای خانگی، اداری، رستورانی/ هتلی، آموزشی، پزشکی و بیمارستانی، فضای باز، آمفی تاتر و سالن اجتماعات، آشپزخانه/ فروشگاهی، نمایشگاهی، آرایشگاهی، سالن ترابری و حمل و نقل، شهری و پارکی، تفریحی و...

**پیوست 4- جداول**

**جدول 1: انواع تحویل، نصب و راه اندازي**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **جریمه نقض تعهد** | **بازه زمانی** | **نوع نصب و راه اندازی** |
| ندارد | تا 5 روز | الزامی |
| به ازای هر روز تاخیر، 1 ماه افزایش گارانتی | 6 تا 14 روز |
| اختیار عودت کالا توسط مشتری | 15 روز به بالا |
| طبق توافق | طبق توافق | ترجیحی، پروژه ها، نصب های عمده |
| ندارد | همزمان با خرید | بدون نصب |
| ندارد | تا 5 روز پس از توافق صورت گرفته با مصرف کننده نهایی | ساخت و تحویل (مبلمان) |
| به ازای هر روز تاخیر، 1 ماه افزایش گارانتی (حداکثر 4 ماه) | 6 تا 14 روز پس از توافق صورت گرفته با مصرف کننده نهایی |
| اختیار عودت کالا توسط مشتری | بيش از 15روز پس از توافق صورت گرفته با مصرف کننده نهایی |

**جدول2: شرایط و زمان شروع تعهدات مربوط به خدمات پس از فروش**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شرایط نقض تعهد** | **مسئولیت عرضه‌کننده** | **ملاک شروع گارانتی** | **دسته بندی**  **نصب و  راه اندازی** |
| نصب توسط غیر از عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش انجام شده باشد. | ارائه خدمات  نصب رایگان برای اولین بار | تاریخ نصب توسط عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش | الزامی |
| درصورتی‌که عرضه‌کننده/واسط خدمات پس از فروش نصب را رایگان تعهد نماید مشتری ملزم به نصب توسط وی می‌باشد. | ارائه خدمات نصب  غیررایگان | - تاریخ نصب در صورت نصب توسط عرضه‌کننده/واسط خدمات پس از فروش.  - تاریخ خرید در صورت ارائه فاکتور خرید معتبر  -درصورت عدم ارائه فاکتور: تاریخ عرضه آن کالا به بازار | ترجیحی |
| عدم رعایت مندرجات دفترچه راهنما | عدم نیاز به نصب | -تاریخ خرید در صورت ارائه فاکتورخرید معتبر  -درصورت عدم ارائه فاکتور: تاریخ عرضه آن کالا به بازار | بدون نصب |
| - | تکمیل مراحل ساخت و تولید در محل مشتری غیر رایگان  مونتاژ رایگان | - تاریخ تحویل یا نصب و مونتاژ | ساخت و تحویل (مبلمان) |

**جدول 3 : تقسيم بندي كالاها بر مبناي الزام نصب**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ردیف** | **کالاهای مشمول نصب الزامی** | **کالاهای مشمول نصب ترجیحی** |
| **1** | ماشین لباسشویی، ماشین ظرفشویی، تلویزیون، کولرگازي اسپیلت، كولر آبي، اجاق گازی و برقی، فر برقی و گازي، یخچال، یخچال فریزر (سایدبای‌ساید)، بخاري گازسوز، دستگاه تصفيه آب خانگی، آبگرمكن، پکیج، چيلر، هود  انواع تخت و کمد، در، کابینت، | گيرنده ديجيتال، فریزر، یخچال و یخچال فریزر (مدلهای بدون آبریز)، كولر آبي پرتابل، گريل الكتريكي، مایکرویو و مايكروفر، مانیتور، تلویزیون های کوچک(زیر40 اینچ)، اجاق برقي، سیستمهای پخش صوت و تصویر(پلیرها، سينماي خانگي)، آبسردكن، يخ ساز، رادياتور |
| **2** | **کالاهای خارج از گروه های فوق بدون نصب محسوب می شوند.** | |