

با استناد به مفاد ماده ۳۷ آیین نامه اجرایی ماده ۲۱ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان موضوع مصوبه شماره ۱۷۳۲۷۰ مورخ ۲/۹/۱۳۹۰ 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 یاد شده و نمایندگی های مجاز آنها به رعایت بهبود کیفیت محصول 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:

1-1 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.

1-2 خدمات فروش:

عبارت است 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.

1-3 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.

1-4 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 ذیربط 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 میباشد.

1-6 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، رسماً و یا با عقد قرارداد با نمایندگی های مجاز سراسر کشور در طول دوره ضمانت و تعهد خدمات تعیین و معرفی شده است.

1-7 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.

#### 1-8-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 میباشد.

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.

#### 1-9-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 مترتبه ارائه می شود، اطلاق می گردد.

#### 1-10-بهای محصول:

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

#### 1-11-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.

#### 1-12-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.

#### 1-13-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 میباشد، اطلاق می گردد.

#### 1-14-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 میباشد که در زمان تحویل، به مصرف کننده ارائه می شود.

#### 1-15-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.

#### 1-16-تامین دستگاه جایگزین مشابه:

منظور از تامین دستگاه جایگزین مشابه؛ واگذاری یک دستگاه از نوع لوازم خانگی مصرف کننده میباشد 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.

#### 1-17-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.

#### 18-1 قطعات ایمنی لوازم خانگی:

قطعات و بخش هایی از لوازم خانگی میباشد 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 میباشد.

#### 19-1 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 دستورالعملها و مقرراتی که مغایر با مفاد آیین نامه های اجرایی و نص صریح قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان نیست، می باشند.

#### 20-1 قطعه/ مجموعه استاندارد:

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

#### 21-1 خدمات فنی استاندارد:

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

#### 22-1 کالای مسترد شده:

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

#### 23-1 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 ذیربط 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 میباشد. 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 ذیربط قابل پیگیری میباشد.

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 ذیربط 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 صورتحساب فروش با رعایت ضوابط تعریف شده اقدام نمایند.

ماده ۱۱- تولیدکنندگان 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 درکسب 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 (غیرتعطیل) 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 صورتحساب 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 ذیربط 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 ذیربط 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 تولیدکننده 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 واردکننده 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 اعلم 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 میباشد.

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

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

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 ذیربط 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 ذیربط 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 میباشد.

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 ذیربط 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 زیربط 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 زیربط 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.

13

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 زیربط 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 میباشد.

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 میباشد.

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 کالی 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 میباشد 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 اختیار دارند، 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 ذیربط باشد.

15

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 میباشد.

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 میباشد.

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

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 اعلم 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.

16

- 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 میباشد 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 ویا 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 ذیربط 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 ذیربط 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