

فصل سوم: وظایف و مسئولیت های عرضه کنندگان، نمایندگان محاز، واسطه های فروش و خدمات پس از فروش

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

ماده ۴- عرضه کننده موظف است، در استانهایی که دارای نمایندگی فروش است، نمایندگی خدمات پس از فروش نیز داشته باشد. در محصولاتی که دارای کاربرد محدود و خاص بوده و یا در محدوده جغرافیایی مشخصی قابل فروش و یا استفاده نمی باشد، عرضه کننده موظف است شرایط را صراحتاً در دفترچه و ضمانتنامه به اطلاع مصرف کننده برساند.

ماده ۵- تطابق محصول با صورتحساب، سلامت محصول و سلامت بسته بندی تا لحظه تحویل به مشتری بر عهده فروشنده بوده و در زمان تحویل، کلیه موارد مذکور با رویت و امضای مصرف کننده گواهی می گردد. مصرف کننده مجاز است در صورت عدم تطابق، نسبت به عودت وجه یا تعویض آن، درخواست خود را اعلام نماید و فروشنده موظف به پذیرش درخواست مذکور است.

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

ماده ۶- عرضه‌کنندگان و فروشندگان ملزم هستند به هنگام فروش محصولات خود، نسبت به صدور صورتحساب فروش با رعایت ضوابط تعریف شده اقدام نمایند.

تبصره ۵: 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 ۷- 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 مصرف‌کنندگان اقدام نمایند و ارائه هرگونه اطلاعات یا توضیحات غیر واقعی که منطبق با خصوصیات کالاهای مشمول نباشد از مصادیق تقلب در کسب می‌باشد.

ماده ۸- 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 می‌باشد. مابه‌التفاوت هزینه حمل و نقل محصول و ایاب و ذهاب در خارج از محدوده شهری در دوره ضمانت برعهده مشتری می‌باشد.

تبصره ۵: 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 مصرف‌کننده می‌باشد.

ماده ۹- عرضه‌کننده موظف است در دوره ضمانت مسئولیت هر نوع نقص یا عیب ذاتی که در کالاهای مشمول فروخته شده وجود دارد یا در نتیجه استفاده معمول از کالاهای مشمول بروز نموده را پذیرفته و نسبت به رفع عیب و ایرادات که مانع استفاده مطلوب از کالاهای مشمول شده اقدام نماید. چنانچه عیب ذاتی در بازه زمانی ۹۰ 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 ۱: مشتری باید متعلقات (راهنمای مصرف‌کنندگان و تجهیزات همراه) را در هنگام تعویض کالا به عرضه‌کننده تحویل نماید.

تبصره ۲: هزینه نصب و ایاب و ذهاب این قبیل دستگاه‌ها به عهده تولیدکننده و واردکننده می‌باشد.

تبصره ۳: 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 و در غیر اینصورت کالا را تعویض نمایند.

تبصره ۴: در صورت بروز ایراد تکراری در دوره ضمانت، مصرف‌کننده مجاز به درخواست تعویض کالا با کالای نو مشابه، می‌باشد.

تبصره ۵: قطعات تعویضی و خدمات تعمیری انجام شده در دوره تعهد باید به مدت ۶ ماه ضمانت گردد.

ماده ۱۰- 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 ۱۱- عرضه‌کننده حق عرضه مجدد کالاهای مسترد شده را به عنوان کالای نو ندارد.

ماده ۱۲ - مسئولیت عرضه‌کننده/واسطه خدمات پس از فروش در زمینه کالاهایی که دارای نصب الزامی می‌باشند و جرایم نقض تعهد به شرح پیوست ۱ می‌باشد.

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

ماده ۱۳- عرضه‌کنندگان 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 طور کامل در سیستم تعریف نماید.

تبصره ۱: 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 و صدای مصرف‌کننده (برای مدت حداقل یکماه) ذخیره گردد.

تبصره ۲: وزارت صنعت، معدن و تجارت لینک دسترسی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان را در سامانه بارگذاری و بروزآوری می‌نماید. و عرضه‌کنندگان موظف به ارائه آدرس اینترنتی لینک دسترسی به این قانون در دفترچه راهنمای محصول می‌باشند.

تبصره ۳: سیستم‌های خدمات پس از فروش باید حاوی بخش نظارت بر عملکرد نمایندگی‌های مجاز و کیفیت خدمات ارائه شده به مصرف‌کنندگان در شبکه تحت پوشش، باشد.

تبصره ۴: سیستم‌های خدمات پس از فروش باید حاوی بخش اخذ بازخورد در رابطه با کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده و همچنین رسیدگی به شکایات احتمالی مشتریان و نظام نظرسنجی از مشتریان باشد.

تبصره ۵: 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.

ماده ۱۴- عرضه‌کنندگان موظفند نظام رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان را در شرکت و کلیه نمایندگی‌های مجاز، مستقر نمایند.

ماده ۱۵- اگر طی مدت ۲ هفته در دوره ضمانت و ۲ ماه در دوره تعهد، عرضه‌کننده قادر به رفع عیب محصول نباشد، ملزم به ارائه کالای جایگزین می‌باشد. 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 ۱۰ درصد بعد از اتمام دوره ضمانت) اقدام نمایند.

ماده ۱۶- 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.

ماده ۱۷- 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.

ماده ۱۸- 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 مصرف‌کننده می‌باشند، اطلاع‌رسانی کامل را از طریق راهنمای مصرف‌کننده، سامانه، ضمانت‌نامه، سایت شرکت و انجام دهند.

ماده ۱۹- هر نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم بین عرضه‌کننده، واسطه فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش، نمایندگی مجاز یا مصرف‌کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه‌کنندگان بر طبق این ضوابط و قانون و ضمانت‌نامه صادره بر عهده دارد را ساقط نماید، در برابر مصرف‌کننده باطل و بلا اثر می‌باشد.

ماده ۲۰- عرضه‌کننده باید دستورالعملی را برای اعطا و لغو نمایندگی‌های مجاز و ارزیابی دوره‌ای آنها و نظام تشویق و تنبیه نمایندگی‌ها را تدوین و اجرا نماید.

ماده ۲۱- عرضه‌کنندگان موظفند اطلاعات فنی سرویس‌کاران نمایندگی‌های مجاز خود را در چارچوب دستورالعمل آموزشی مشتمل بر استاندارد شغلی، طریقه نیازسنجی و تدوین برنامه آموزشی به روزرسانی نمایند.

ماده ۲۲- عرضه‌کننده باید نسبت به تهیه دستورالعمل‌های فنی، تعمیراتی و شیوه‌نامه 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 ۲۳- عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش، واسطه فروش و تعمیرگاه‌های مجاز ملزم به رعایت نرخ‌نامه‌های مصوب اعلامی از سوی مراجع ذیصلاح محل جغرافیایی خود می‌باشد.

ماده ۲۴- تعویض کالا یا استرداد وجه، شامل ایرادات غیراساسی، غیر ذاتی نمی‌گردد.

ماده ۲۵- تمامی واحد‌هایی که عملیات اجرایی نصب و راه‌اندازی، تعویض، تعمیرات، را انجام می‌دهند، باید دارای پروانه صنفی معتبر از اتحادیه ذیربط باشند.