

ضوابط اجرایی خدمات پس از فروش

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

مقدمه:

به استناد تکالیف ناشی از مواد ۳، ۴ و ۲۱ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان مصوب ۱۳۸۸/۰۷/۱۵ مجلس شورای اسلامی و ضوابط اختصاصی گروه کالایی لوازم خانگی، برقی و الکترونیک موضوع ماده ۲ تبصره ۴ ماده ۱۸ قانون مبارزه با قاچاق کالا و ارز ابلاغی مورخ ۱۳۹۸/۰۳/۰۱ ریاست محترم جمهوری، دستورالعمل شماره ۶۰/۲۰۷۸۶۸ مورخ ۱۳۹۰/۱۰/۲۲ تحت عنوان «**ضوابط اجرایی خدمات پس از فروش مبلمان، لوازم خانگی، مصنوعات الکتریکی و الکترونیکی، صوتی، تصویری و وسایل ارتباطی**» به شرح ذیل در جلسه روز دوشنبه مورخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۲ کارگروه خدمات پس از فروش کالاهای مشمول موضوع ابلاغیه شماره ۶۰/۲۰۲۰۲۳ مورخ ۱۴۰۱/۰۸/۲۲، اصلاح و ابلاغ می‌گردد:

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
- ✓ رعایت حقوق و ارتقای کیفیت تجربه و رضایت مصرف‌کنندگان
- ✓ ارتقای بهره‌گیری از سامانه جامع خدمات پس از فروش (گارانتی)
- ✓ جلوگیری از عرضه کالای قاچاق
- ✓ شناسایی، گسترش و حمایت از شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات پس از فروش مجاز
- ✓ تشخیص گارانتی معتبر و نامعتبر توسط مصرف‌کننده
- ✓ یکپارچه سازی خدمات گارانتی
- ✓ ...

فصل اول) تعاریف:

- ماده ۱-** واژه‌ها و اصطلاحات مندرج در این ضوابط به مفاهیم مشروحه زیر بکار برده شده است:
- ۱-۱- **کارگروه:** کارگروه خدمات پس از فروش که براساس بند ۳ دستورالعمل شماره ۶۰/۲۰۲۰۲۳ مورخ ۱۴۰۱/۰۸/۲۲ ابلاغی وزیر محترم صنعت، معدن و تجارت تشکیل می شود.
 - ۱-۲- **دفتر:** دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری معاونت تجارت و خدمات وزارت صنعت، معدن و تجارت که مسئولیت دبیرخانه کارگروه را بر عهده دارد.
 - ۱-۳- **سازمان:** سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان
 - ۱-۴- **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 با دوام دارند. فهرست گروه مبلمان در پیوست ۳ ذکر شده است.
 - ۱-۵- **کالاهای خاص مشمول:** کالاهایی هستند که علاوه بر قواعد حاکم بر کالاهای مشمول، قواعد تکمیلی نیز بر آنها مترتب می‌باشد. فهرست این کالاها در پیوست ۲ ذکر شده است.
 - ۱-۶- **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.
 - ۱-۷- **خدمات پس 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 تولیدکننده و یا واردکننده می‌گردد.
 - ۱-۸- **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.
 - ۱-۹- **واسطه خدمات پس از فروش:** هر شخص حقوقی که با عقد قرارداد معتبر با عرضه‌کننده کالاهای مشمول، خدمات پس از فروش را خود و یا از طریق نمایندگی مجاز ارائه می‌دهند. واسطه خدمات پس از فروش می‌تواند بخشی از عرضه‌کننده نیز باشد.
 - ۱-۱۰- **عرضه‌کنندگان:** کلیه تولیدکنندگان، واردکنندگان و صاحبان برند که اقدام به عرضه کالا می‌کنند.
 - ۱-۱۱- **فروشنده:** هر شخص حقیقی یا حقوقی که کالا را به مصرف‌کننده نهایی به فروش می‌رساند.
 - ۱-۱۲- **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 عهده دار اجرای عملیات خدمات فروش یا خدمات پس از فروش می باشد.

۱-۱۳- سامانه جامع تجارت: سامانه نرم افزاری جامع که به منظور یکپارچه سازی و نظارت بر اجرای بند الف ماده ۶ قانون مبارزه با قاچاق کالا و ارز مورخ ۹۲/۱۰/۳ و با اصلاحات مصوب ۹۴/۷/۲۱ به آدرس اینترنتی www.ntsww.ir ایجاد شده است.

۱-۱۴- 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 رتبه بندی شرکت های واسطه خدمات پس از فروش و سایر موارد مرتبط به آدرس اینترنتی www.irangsw.ir ایجاد شده است، سامانه جامع خدمات پس از فروش (گارانتی) در این ضوابط به اختصار «سامانه» نامیده می شود.

۱-۱۵- شناسنامه خدمات پس از فروش: شناسنامه مشتمل بر کلیه تعهدات پایه خدمات پس از فروش به همراه اطلاعات عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش، گروه و طبقه کالایی مرتبط که پس از تایید توسط دفتر، شناسه رهگیری کالا به آن تخصیص داده می شود.

۱-۱۶- شناسه رهگیری: مبتنی بر شناسه کالا است که مطابق آیین نامه ماده ۱۳ قانون مبارزه با قاچاق کالا و ارز از سامانه جامع تجارت به منظور منحصر به فرد نمودن هر واحد کالا اختصاص می یابد. ماهیت، مالکیت مبتنی بر این شناسه قابل استعلام و رهگیری است و در قالب یک رمزیننه بر روی کالاهای مزبور نصب یا درج می شود.

۱-۱۷- ضمانت: مجموعه تعهداتی از قبیل تامین و تعویض قطعات، خدمات فنی و تعمیراتی استاندارد و به موقع که از سوی تولیدکننده و یا واردکننده برای یک دوره زمانی مشخص بطور رایگان (طبق مفاد این ضوابط و دستورالعمل های ذیربط) به مصرف کننده ارائه می شود. خدمات غیر رایگان در دوره ضمانت در پیوست ۱ ذکر شده است.

۱-۱۸- 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 هزینه های مترتب ارائه می شود.

۱-۱۹- ضمانت نامه: سندی است که تعهدات عرضه کننده را بر اساس شناسنامه خدمات پس از فروش در قالب برگه های چاپی، توکن سخت افزاری و نرم افزاری، کارت های هوشمند و یا غیره در برداشته و به همراه کالای مشمول تحویل مصرف کننده می گردد. این سند شامل استثنائات سلب مسئولیت ها نیز می باشد.

۱-۲۰- خدمات در محل: خدمات تعمیراتی است که به منظور تامین رفاه مصرف کننده در محل استقرار کالاهای مشمول ارائه می گردد.

۱-۲۱- 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 مصرف‌کننده ضروری می‌باشد.

۱-۲۲- 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 می‌باشد، اطلاق می‌گردد.

۱-۲۳- قطعه استاندارد: قطعات بکار رفته در انواع کالاهای مشمول که دارای یکی از استانداردهای ملی یا کارخانه‌ای می‌باشد.

۱-۲۴- کالای مشابه: کالاهایی که از نظر عملکرد، مشخصات فنی اصلی، رنگ، ظرفیت، اندازه، قابلیت‌های اصلی در یک سطح مشابه باشند.

۱-۲۵- قیمت روز: آخرین قیمت مصرف‌کننده کالای مشابه در لیست قیمت رسمی شرکت می‌باشد.

۱-۲۶- کالای مسترد شده: انواع کالاهای مشمول که به یکی از دلایل مندرج در مفاد این ضوابط از سوی مصرف‌کننده به عرضه‌کننده، واسطه‌فروش یا خدمات‌پس از فروش مسترد شده باشد.

۱-۲۷- انواع نصب:

۱-۲۷-۱. نصب الزامی: کالایی که نصب و راه‌اندازی 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 عرضه‌کننده یا واسطه‌خدمات نصب و راه‌اندازی گردد.

۱-۲۷-۲. نصب ترجیحی: کالایی که نصب/راه‌اندازی/بکارگیری و استفاده از آن کالا با استفاده از دفترچه راهنما، توسط مشتری قابل انجام می‌باشد و یا از سوی عرضه‌کننده الزامی برای نصب توسط شرکت اعلام نشده باشد. اما بهتر است توسط سرویس‌کار عرضه‌کننده/واسطه‌خدمات پس از فروش نصب/راه‌اندازی و آموزش داده شود.

۱-۲۷-۳. 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 بهره‌برداری نماید.

۱-۲۸- انواع ایراد:

۱-۲۸-۱. ایراد اساسی: نقصی در قطعه‌ای اساسی که مشتری را از بهره‌مندی از کارکرد اصلی کالا محروم می‌نماید.

۱-۲۸-۲. عیب ذاتی: نوعی ایراد اساسی که خود یا پتانسیل آن از بدو تولید تا تحویل محصول به مصرف‌کننده در محصول وجود داشته باشد یا ایجاد شود و ناشی از استفاده نادرست از محصول توسط مصرف‌کننده نباشد.

۳-۲۸-۱. ایراد غیراساسی: ایراد در قطعه ای غیراساسی که کارکرد اصلی و بهر مندی مشتری از آنرا متوقف نمی نماید.

۴-۲۸-۱. ایراد تکراری: نقص ناشی از خرابی یک قطعه واحد که بیش از دو بار تکرار شود.

۵-۲۸-۱. آسیب: نقصی که ناشی از عدم نگهداری و استفاده صحیح کالا مطابق دستورالعمل استفاده توسط مشتری و یا حوادث باشد.

۲۹-۱- شرکت بازرسی: شخصیت حقوقی مورد تأیید کارگروه که براساس ضوابط و مقررات، تایید صلاحیت شده و توانایی ارزیابی عملکرد عرضه کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی های مجاز و تهیه گزارش های ادواری یا موردی و همچنین تحلیل و اظهار نظر درخصوص آنها طبق درخواست دفتر را دارد.

فصل دوم : دامنه کاربرد:

ماده ۲- تولیدکنندگان و واردکنندگان، واسطه های فروش، واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز انواع کالاهای مشمول 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 صورت تجاری به کشور وارد می شود را شامل می شود.

فصل سوم : وظایف و مسئولیت های عرضه کنندگان، نمایندگان مجاز، 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 مصرف دست‌گام 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.

فصل چهارم : وظایف و مسئولیت های بخش دولتی ، کارگروه و شرکت های بازرسی :

ماده ۲۶- 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 ۲۷- 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.

تبصره ۱: 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.

تبصره ۲: در صورت ارجاع ارزیابی به انجمن های تخصصی یا شرکت های بازرسی، موظفند حداکثر ظرف ۱۵ روز ارزیابی و نظر نهایی را در سامانه ثبت و توسط دفتر به استناد گزارشات واصله در سامانه مورد تایید قرار می گیرد.

تبصره ۳: چنانچه واسطه خدمات پس از فروش با توجه به شاخص های 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 ۴: تعرفه خدمات ارزیابی به صورت توافقی بوده و در صورت بروز اختلاف، سازمان موظف به بررسی و نظارت در این خصوص می باشد.

تبصره ۵: عرضه کننده، واسطه فروش و واسطه خدمات پس از فروش موظفند برای ارزیابی عملکرد نمایندگی- های مجاز خدماتی تحت پوشش خود، نام و مشخصات آنها را از طریق سامانه در اختیار دفتر قرار دهند.

تبصره ۶: انجمن های تخصصی و شرکت بازرسی باید به منظور حفظ اسرار تجاری تولیدکننده و واردکننده، قرارداد عدم افشای اطلاعات با آنها را منعقد می نماید.

تبصره ۷: در صورت ارائه اطلاعات خلاف واقع توسط عرضه کننده ، فرایند ارزیابی صورت گرفته ملغی و با ارائه اطلاعات صحیح فرایند بررسی مجدد انجام می گردد و در صورت تکرار، تخلف از طریق سامانه به مشتریان و عموم اطلاع رسانی خواهد شد.

فصل پنجم : سایر الزامات :

ماده ۲۸- حداقل مدت زمان ضمانت برای کالاهای مشمول، به جز موارد ذیل، ۲۴ ماه می باشد.

تبصره ۱: حداقل مدت زمان ضمانت کالاهای تلفن همراه، تبلت و تجهیزات رایانه‌ای و لوازم جانبی ۱۸ ماه می‌باشد.

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

تبصره ۳: مبنای محاسبه زمان شروع گارانتی مطابق جدول ۲ پیوست ۴ می‌باشد.

تبصره ۴: در نصب الزامی و ترجیحی، فاصله تولید تا درخواست نصب یا خرید نباید بیش از یک سال باشد. در صورت گذشت این زمان، شرکت می‌تواند معادل آن زمان از دوره ضمانت کالا کسر نماید.

تبصره ۵: مبنای محاسبه زمان شروع گارانتی برای کالاهای تلفن همراه و تبلت زمان فعالسازی و حداکثر ۶ ماه پس از زمان اظهار واردات در سامانه جامع تجارت خواهد بود.

تبصره ۶: فهرست کالاهایی که الزاماً نیاز به نصب دارند در جدول ۳ پیوست ۴ ذکر شده است.

تبصره ۷: هرگونه تغییر در طول مدت زمان ضمانت برخی کالاها حسب شرایط، با پیشنهاد انجمن تخصصی مربوطه و تایید کارگروه امکان پذیر خواهد بود.

تبصره ۸: 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 ۲۹- مدت زمان پشتیبانی خدمات اعم از تامین کلیه قطعات یدکی و ارایه خدمات برای انواع کالاهای مشمول در دوران تعهد حداقل ۱۰ سال، انواع کالاهای تلفن همراه، تبلت و تلفن ثابت، لوازم و تجهیزات رایانه ای حداقل ۳ سال و لوازم خانگی کوچک حداقل ۵ 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 مقدر می‌باشد.

ماده ۳۰- ضمانت نامه معتبر علاوه بر مدت زمان ضمانت باید حاوی 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 از مندرجات ضمانت نامه نباید مغایر این ضوابط و سایر ضوابط ابلاغی باشد.

ماده ۳۱- 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 "نماینده رسمی"، "نماینده 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 نمی‌باشد، جعل عنوان و تخلف محسوب می‌گردد.

ماده ۳۲- تشخیص استفاده ناصحیح از کالاهای مشمول به عهده مراجع رسمی ذیصلاح نظیر کارشناسان رسمی دادگستری، اتحادیه و انجمن تخصصی ذی ربط و یا شرکت بازرسی خواهد بود.

فصل ششم: قواعد و وظایف مرتبط با سیستم ها و سامانه ها:

ماده ۳۳- سامانه، تنها مرجع رسمی اعلام خدمات پس از فروش خواهد بود و فروش کالای مشمول صرفاً با ضمانت نامه فیزیکی یا طرق گارانتی دیگر و عدم ارائه آن در سامانه تخلف می باشد. ارسال هرگونه اطلاعات از طریق سامانه های مذکور در ماده ۱۳ به « سامانه » کفایت می کند.

ماده ۳۴- 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 ۳۵- عرضه کنندگان کالای مشمول موظفند، پیش از فروش کالا نسبت به تخصیص شناسنامه گارانتی به کالاها اقدام نمایند؛ فروش کالای مشمول فاقد شناسنامه گارانتی به هر یک از اعضای زنجیره تأمین و یا مصرف کننده نهایی، تخلف است.

ماده ۳۶- عرضه کنندگان موظفند در خصوص اقلام کالایی خاص مشمول به شرح پیوست ۲ علاوه بر اخذ شناسنامه و شناسه گارانتی نسبت به انجام مراحل ذیل در سامانه جامع تجارت اقدام نمایند:

- ✓ 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 تولید و واردات کالا در سامانه جامع تجارت
- ✓ ثبت فروش کالاهای تولیدی و وارداتی به خریدار
- ✓ پیگیری ثبت تاییدیه خرید توسط خریدار

تبصره ۱: 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 می گردد.

تبصره ۲: تولیدکننده و واردکننده موظفند اطلاعات مربوط به نصب و فعال سازی 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 ۱۳) ثبت نمایند؛ در غیر این صورت مشمول ضمانت اجرای نقض ضوابط موضوع این مصوبه خواهند بود.

ماده ۳۷- عرضه کنندگان کالای خاص مشمول، موظفند کالا را تنها به اعضای زنجیره تأمین که در سامانه جامع تجارت دارای کد نقش می باشند، به فروش رسانند.

فصل هفتم : شکایات و تخلفات :

ماده ۳۸- مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول بر عهده عرضه کننده می باشد. در صورت عدم رفع اختلاف، از طریق انجمن تخصصی ذی ربط قابل پیگیری می باشد.

تبصره ۱: در صورت باقی ماندن اختلاف و شکایت مشتری، سازمان موظف به بررسی موضوع (راساً و یا از طریق و ارجاع به کارشناس رسمی دادگستری) و در صورت احراز تخلف، ارجاع به مراجع ذی ربط می باشد.

تبصره ۲: عرضه کننده موظف است نظام رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان را در شرکت و کلیه نمایندگی- های مجاز مستقر نمایند.

تبصره ۳: اجرای مفاد این ماده منافاتی با انجام وظایف نظارتی سایر دستگاهها نخواهد داشت.

ماده ۳۹- 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 تخصصی ذی ربط و یا سازمان اقدام خواهد شد.

تبصره ۵: ارائه خدمات پس از فروش بر مبنای این ضوابط بوده و مسئولیت مازادی متوجه عرضه کننده و واسط خدمات پس از فروش نمی باشد

ماده ۴۰- این ضوابط در ۴۰ ماده و ۳۸ تبصره و ۴ پیوست تنظیم گردیده و از تاریخ ابلاغ جایگزین کلیه ضوابط، دستورالعمل و ابلاغیه های مرتبط پیشین گردیده و لازم الاجرا می باشد.

پیوست ۱- خدمات غیررایگان

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

پیوست ۲- کالاهای خاص مشمول

- الف-** یخچال فریزر، یخچال، فریزر، تلویزیون، ماشین لباسشویی، ماشین ظرفشویی، کولرگازی (اسپلیت)، کولر آبی، میکروویو، 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 چای ساز، سینمای خانگی، غذاساز، قهوه ساز، گوشت کوب الکتریکی، مخلوط کن 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 فیلم برداری، دوربین مداربسته، ساندمبار، انواع سرور، سوئیچ و روتر، فکس، دستگاه ماینر، کارت حافظه موقت (RAM)، لپ تاپ، مودم، کاغذ خردکن، دستگاه فتوکپی، دستگاه پرس کارت، دستگاه پول شمار، دیتا کالتور، دستگاه کنترل تردد، ماشین حساب، دستگاه لیبیل زن، پلاتر، دستگاه امضای الکترونیکی، آنتن های گیرنده رادیویی، کنسول بازی، آمپلی فایر، اکسس پوینت، کیس کامپیوتر، رایانه یکپارچه، انواع رک، مینی کامپیوتر.

پیوست ۳- 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/ فروشگاه، نمایشگاهی، آرایشگاهی، سالن ترابری و حمل و نقل، شهری و پارکی، تفریحی و...

پیوست ۴- جداول

جدول ۱: انواع تحویل، نصب و راه اندازی

جریمه نقض تعهد	بازه زمانی	نوع نصب و راه اندازی
ندارد	تا ۵ روز	الزامی
به ازای هر روز تاخیر، ۱ ماه افزایش گارانتی	۶ تا ۱۴ روز	
اختیار عودت کالا توسط مشتری	۱۵ روز به بالا	
طبق توافق	طبق توافق	ترجیحی، پروژه ها، نصب های عمده
ندارد	همزمان با خرید	بدون نصب
ندارد	تا ۵ روز پس از توافق صورت گرفته با مصرف کننده نهایی	ساخت و تحویل (مبلمان)
به ازای هر روز تاخیر، ۱ ماه افزایش گارانتی (حداکثر ۴ ماه)	۶ تا ۱۴ روز پس از توافق صورت گرفته با مصرف کننده نهایی	
اختیار عودت کالا توسط مشتری	بیش از ۱۵ روز پس از توافق صورت گرفته با مصرف کننده نهایی	

جدول ۲: 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
در صورتی که عرضه‌کننده / واسط خدمات پس از فروش نصب را رایگان تعهد نماید مشتری ملزم به نصب توسط وی می‌باشد.	ارائه خدمات نصب غیر رایگان	- تاریخ نصب در صورت نصب توسط عرضه‌کننده / واسط خدمات پس از فروش. - تاریخ خرید در صورت ارائه فاکتور خرید معتبر - در صورت عدم ارائه فاکتور: تاریخ عرضه آن کالا به بازار	ترجیحی
عدم رعایت مندرجات دفترچه راهنما	عدم نیاز به نصب	- تاریخ خرید در صورت ارائه فاکتور خرید معتبر - در صورت عدم ارائه فاکتور: تاریخ عرضه آن کالا به بازار	بدون نصب
-	تکمیل مراحل ساخت و تولید در محل مشتری غیر رایگان مونتاز رایگان	- تاریخ تحویل یا نصب و مونتاز	ساخت و تحویل (مبلمان)

جدول ۳: تقسیم بندی کالاها بر مبنای الزام نصب

ردیف	کالاهای مشمول نصب الزامی	کالاهای مشمول نصب ترجیحی
۱	ماشین لباسشویی، ماشین ظرفشویی، تلویزیون، کولرگازی اسپیلت، کولر آبی، اجاق گازی و برقی، فر برقی و گازی، یخچال، یخچال فریزر (سایدبایساید)، بخاری گازسوز، دستگاه تصفیه آب خانگی، آبگرمکن، پکیج، چیلر، هود انواع تخت و کمد، در، کابینت،	گیرنده دیجیتال، فریزر، یخچال و یخچال فریزر (مدلهای بدون آبریز)، کولر آبی پرتابل، گریل الکتریکی، مایکروویو و مایکروفر، مانیتور، تلویزیون های کوچک (زیر ۴۰ اینچ)، اجاق برقی، سیستمهای پخش صوت و تصویر (پلیرها، سینمای خانگی)، آبسردکن، یخ ساز، رادیاتور
۲	کالاهای خارج از گروه های فوق بدون نصب محسوب می شوند.	