

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 تعمیری 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 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 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.