

## 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 ۱۳۹۸/۰۳/۰۵ 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:

### وظایف و مسئولیت های عرضه کنندگان، نمایندگان مجاز، واسطه های فروش و خدمات پس از فروش

- ۱- تطابق محصول با صورتحساب، سلامت محصول و سلامت بسته‌بندی تا لحظه تحویل به مشتری برعهده 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 مصرف‌کننده، فروشنده مسئولیتی در قبال کسری، شکستگی، قری و امثالهم ندارد.
- ۲- عرضه‌کنندگان و فروشندگان ملزم هستند به هنگام فروش محصولات خود، نسبت به صدورفاکتور رسمی 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.
- ۳- 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 ارایه هرگونه اطلاعات یا توضیحات غیر واقعی که منطبق با خصوصیات کالاهای مشمول نباشد از مصادیق تقلب در کسب می‌باشد.
- ۴- کلیه خدمات پس از فروش تعمیراتی و هزینه‌های تبعی از جمله اجرت تعمیر، تأمین و تعویض قطعات که شامل گارانتی باشد در دوره ضمانت رایگان میباشد. لازم به ذکر است خدمات ذکر شده در دوره تعهد ۵ ساله تأمین قطعات با اخذ هزینه صورت می‌پذیرد، همچنین هزینه ایاب و ذهاب، حمل و نقل و جابجایی کالای مشتری به محل ارائه خدمات در محدوده شهری در دوران ضمانت به عهده مشتری بوده است و در خارج از محدوده ی شهری در محل هایی که نماینده ی تعمیرات و خدمات پس از فروش از سوی شرکت وجود ندارد و این امر منجر به ارسال کالا به دفتر مرکزی توسط مشتری گردد، بر عهده شرکت میباشد.

۵- عرضه کننده 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 ایراداتی که مانع استفاده مطلوب از کالاهای مشمول شده است، اقدام نماید.

تبصره ۱: در صورت تعدد و فراگیر بودن عیب و یا ایراد در انواع کالاهای مشمول عرضه شده، تولیدکننده و واردکننده مکلف هستند نسبت به اعلام فراخوان آن کالا با اطلاع رسانی مناسب، اقدام و کالاهای دارای ایراد را تعمیر و در غیر اینصورت کالا را تعویض نمایند.

تبصره ۲: قطعات تعویضی و خدمات تعمیری انجام شده در دوره تعهد باید به مدت ۶ ماه ضمانت گردد.

۶- در فرایند تعمیر، ایرادات ناشی از نقل و انتقال دستگاه و خسارت به هنگام تعمیر توسط عرضه کنندگان بر عهده عرضه کنندگان بوده و در صورت درخواست مشتری مشمول تعویض کالا یا پرداخت خسارت می‌گردد.

۷- اگر طی مدت ۲ هفته در دوره ضمانت و ۲ ماه در دوره تعهد، عرضه کننده قادر به رفع عیب محصول نباشد، ملزم به ارائه کالای جایگزین می‌باشد. در غیر اینصورت با درخواست مصرف کننده 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.

۸- واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظف هستند پیش از ارائه خدمات تعمیر، تخمین هزینه‌ها را در اختیار مصرف کننده قرار داده و در صورت هرگونه تغییر احتمالی در هزینه‌های تعمیر و رفع عیب، این تغییرات را به اطلاع مصرف کننده رسانده و در صورت تأیید مصرف کننده اقدام به ارائه خدمات نماید. در پایان ارائه خدمات پس از فروش، باید صورت حساب 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 مصرف کننده ارائه گردد.

۹- 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.

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

۱۱- مدت زمان پشتیبانی خدمات اعم از تامین کلیه قطعات یدکی و ارایه خدمات برای لوازم خانگی کوچک حداقل ۵ سال خواهد بود.

۱۲- 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 مصرف کنندگان قرار گیرد.

۱۳- صدور ضمانت نامه 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.

۱۴- 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.

### شرایط گارانتی تعویض:

۱- در صورت بروز ایراد ذاتی در دستگاهی که مشمول خدمات گارانتی می باشد در ۲۴ ساعت اولیه (غیر تعطیل) از تاریخ فاکتور خرید. در این حالت مشتری با مراجعه به مراکز خدمات پس از فروش شرکت و محرز شدن شرایط تعویض حق تعویض دستگاه را خواهد داشت و در صورت عدم موجودی دستگاه مذکور جهت تعویض، امکان استرداد وجه مطابق فاکتور رسمی خرید به قیمت نقدی و یا تعویض با مدل مشابه و پرداخت مابه تفاوت قیمت پرداخت خواهد شد. (استناد به ماده ۱۲ قانون حمایت)

۲- در صورت عدم امکان تعمیر دستگاه در طول دوره گارانتی و داشتن شرایط گارانتی، دستگاه تعویض خواهد شد البته هزینه استهلاک از مشتری دریافت می گردد و در صورت عدم موجود بودن همان مدل دستگاه با مدل مشابه با دریافت مابه تفاوت قیمت تعویض خواهد شد و یا اینکه مبلغ دستگاه با کسر استهلاک طبق فاکتور خرید استرداد می شود.

۳- در صورتیکه مشکل دستگاهی با یک عیب یکسان بعد از دو بار مراجعه و تعمیر برطرف نشد و مشتری بار سوم با همان مشکل به مرکز خدمات مراجعه کرد در صورت درخواست مشتری و با توافق مشتری امکان جایگزینی با همان مدل، یا مدل مشابه و دریافت مابه تفاوت قیمت و یا استرداد مبلغ دستگاه مطابق فاکتور خرید می باشد (استناد به ماده ۲۳ قانون حمایت)

### شرایط ابطال گارانتی:

۱- اتمام مدت زمان گارانتی.

۲- مخدوش بودن شماره سریال مندرج بر روی دستگاه.

۳- هرگونه ضربه و شکستگی، نفوذ مایعات به قسمت‌های الکترونیکی

۴- اقدام به سرویس، بازکردن یا تعمیرات دستگاه توسط افراد و مراکز غیر مجاز موجب ابطال گارانتی می‌گردد.

۵- استفاده از آسیاب های خانگی در مصارف صنعتی و تجاری که به صورت متناوت و مدت زمان زیاد استفاده شده است دستگاه را از گارانتی خارج می‌سازد.

## مواردی که تحت پوشش گارانتی نمی باشد:

۱- وسایل جانبی و مصرفی شامل پرتا فیلتر، بسکت، واشر هدگروپ، تیغه آسیاب، بدنه و مخزن ها شامل گارانتی نمی باشد.

۳- رسوب زدایی و رفع گرفتگی دستگاه به دلیل کارکرد و استهلاک تدریجی، شامل گارانتی نمی باشد.

۴- استهلاک تدریجی محصول از قبیل، سایش، شکستگی و رنگ رفتگی شامل گارانتی نمی باشد.

## نحوه و شرایط پذیرش دستگاه:

۱- نحوه پذیرش و ارائه خدمات به مشتریان از دو طریق زیر انجام میشود:

پ مراجعه به دفاتر خدمات پس از فروش شرکت واقع در تهران و پذیرش دستگاه

پ مراجعه به نمایندگان خدمات پس از فروش شرکت و پذیرش دستگاه

۲- در صورتیکه شرکت در شهر مشتری دارای نمایندگی خدمات پس از فروش نباشد خریدار باید با یکی از روش های ارتباطی ذکر شده در دفترچه راهنما یا وب سایت شرکت با مرکز خدمات پس از فروش ارتباط برقرار کرده و مشکل خود را مطرح نماید تا کارشناسان راهنمایی های لازم را جهت ارسال دستگاه ارائه نمایند و سپس دستگاه را به همراه شماره پذیرش از طریق تیپاکس یا پست سفارشی با بسته بندی مناسب به شرکت ارسال کند. در این حالت مشتری حتما باید دستگاه را با ارزش واقعی بیمه کند تا در صورت وقوع هرگونه آسیب، خسارت مربوطه را از شرکت حمل و نقل دریافت کند و در غیر اینصورت شرکت هیچگونه مسئولیتی در این مورد نخواهد داشت. بعد از اتمام کار، دستگاه توسط پست یا تیپاکس به آدرس مشتری ارسال خواهد شد در صورتی که (( دستگاه ارسال شده توسط مشتری دارای ایراد و شامل گارانتی باشد)) هزینه دریافت و ارسال دستگاه به مشتری رایگان خواهد بود.

۳- هنگام پذیرش دستگاه ارائه کارت گارانتی، و فاکتور خرید رسمی الزامی است و مراکز پذیرش حتما باید نسبت به دریافت این موارد اقدام نموده سپس دستگاه را در سامانه پذیرش کنند.

۴- مشتریانی که به صورت حضوری به مراکز خدمات پس از فروش مراجعه نموده اند پس از پذیرش دستگاه باید رسید پذیرش دریافت کرده و پس از اتمام خدمات هنگام تحویل دستگاه رسید را به مرکز خدمات تحویل دهند. (دارنده رسید پذیرش به منزله مالک دستگاه بوده و هر شخص با ارائه رسید پذیرش قادر به دریافت دستگاه میباشد لذا خواهشمند است در حفظ آن کوشا باشید.)