

## پیوست (۳)

### ضوابط اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

#### در بخش لوازم خانگی، مصنوعات الکتریکی و الکترونیکی، صوتی، تصویری و وسایل ارتباطی

با استناد به مفاد ماده ۴ و اختیارات ماده ۲۱ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان مصوب ۱۳۸۸/۰۷/۱۵ مجلس شورای اسلامی، هیات وزیران ضوابط اجرایی این قانون در بخش خدمات فروش و پس از فروش این بخش را به منظور مشخص نمودن تعهدات و وظایف تولیدکنندگان و واردکنندگان، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های خدماتی مجاز آنها در راستای رعایت حقوق مصرف‌کنندگان به شرح زیر تصویب نمود:

#### اهداف مورد نظر در تهیه این ضوابط به شرح زیر است:

الف) تعیین حداقل شرایط کمی و کیفی خدمات فروش و پس از فروش ارائه شده از سوی عرضه‌کنندگان کالا و خدمات مربوط و مسئولیت نمایندگی‌های مجاز آنها.

ب) الزام تولیدکنندگان و واردکنندگان اقلام یادشده و نمایندگی‌های مجاز آنها به رعایت بهبود کیفیت محصولات و بهبود پاسخگویی به نیازها و انتظارات مصرف‌کنندگان و رعایت حقوق آنان.

ج) ایجاد فضای رقابتی در بین عرضه‌کنندگان کالا و خدمات مذکور در تامین نیازمندی‌های مصرف‌کنندگان.

#### فصل اول - تعاریف، دامنه کاربرد، مسئولیت‌های عرضه‌کنندگان

ماده ۱- در این ضوابط اصطلاحات زیر با معانی مشروح مربوط در بخشهای مختلف به کار می‌روند:

##### ۱-۱ لوازم خانگی

به هر نوع وسیله مصرفی بادوام اعم از الکتریکی، الکترونیکی، صوتی، تصویری، وسایل ارتباطی و سایر اقلامی که در طبقه بندی‌های استاندارد تحت عنوان لوازم خانگی طبقه بندی می‌شوند و مورد مصرف بلند مدت مصرف‌کنندگان می‌باشند، اطلاق می‌شود.

##### ۱-۲ خدمات فروش:

عبارتست از کلیه خدمات ارائه شده از قبیل اطلاع‌رسانی 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 مصرف‌کننده می‌گردد.

##### ۱-۳ واسطه فروش:

به هر شخص حقیقی یا حقوقی دارنده پروانه معتبر صنفی از اتحادیه و یا تشکل‌های ذی‌ربط که در جریان عرضه انواع لوازم خانگی و یا خدمات مربوط فعالیت می‌نماید و عهده دار مسئولیت‌های فروش و عرضه لوازم خانگی یا خدمات مربوط بوده و به عنوان بخشی از مجموعه تولیدکننده و واردکننده و یا بطور مستقل خدمات خود را ارائه می‌دهند، اطلاق می‌گردد.

##### ۱-۴ 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 تولیدکننده و واردکننده می‌گردد.

#### ۱-۵ 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.

#### ۱-۶ - واسطه خدمات پس از فروش:

به هر شخص حقیقی یا حقوقی دارنده پروانه معتبر از اتحادیه ذی‌ربط اطلاق می‌شود که توسط تولید کننده و واردکننده لوازم خانگی جهت ارائه خدمات پس از فروش اعم از ضمانت و دوره پشتیبانی تعمیر و تامین قطعات، راساً و یا با عقد قرارداد با نمایندگی های مجاز سراسر کشور در طول دوره ضمانت و تعهد خدمات تعیین و معرفی شده است.

#### ۱-۷ ضمانت:

به مجموعه تعهداتی نظیر تامین قطعات، خدمات فنی و تعمیراتی استاندارد و به موقع که از سوی تولید کننده و واردکننده (طبق مفاد این ضوابط و دستورالعمل های ذی‌ربط) برای یک دوره زمانی یا ساعت کارکرد مشخص بطور رایگان به مصرف کننده سپرده و ارائه می‌شود، اطلاق می‌گردد.

#### ۱-۸ ضمانت نامه:

سندی است که تولید کننده و واردکننده مستقیماً و یا از طریق واسطه فروش به همراه لوازم خانگی تحویل مصرف کننده می‌نماید 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 می‌تواند 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.

#### ۱-۹ 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 مترتب ارائه می‌شود، اطلاق می‌گردد.

#### ۱-۱۰ بهای محصول:

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

#### ۱-۱۱ سود مجاز:

مبالغ درصدی یا ریالی قانونی تعیین شده از سوی مراجع ذیصلاح؛ علی‌الخصوص وزارت بازرگانی 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 بازرگانی ابلاغ می‌شود.

#### ۱-۱۲ 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 می‌گردد.

### ۱-۱۳ 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 دستورالعمل‌ها و استانداردهای ابلاغی جهت تعیین مسئولیت‌های مربوط می‌باشد، اطلاق می‌گردد.

### ۱-۱۴ 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 دوره‌ای، فهرست نمایندگان و تعمیرگاه‌های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش می‌باشد که در زمان تحویل، به مصرف کننده ارائه می‌شود.

### ۱-۱۵ زمان استاندارد تعمیرات:

به مدت زمان لازم؛ طبق استانداردهای کارخانه‌ای، ملی یا صنفی در شرایط عادی جهت تعمیر و راه اندازی دستگاه‌های معیوب مصرف کنندگان اطلاق می‌شود.

### ۱-۱۶ 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.

### ۱-۱۷ 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 واسطه‌های خدمات پس از فروش در تعمیر کالا و یا جهت تعویض آن در نظر گرفته می‌شود.

### ۱-۱۸ قطعات ایمنی لوازم خانگی:

قطعات و بخش‌هایی از لوازم خانگی می‌باشد که عیب آنها موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص می‌گردد و مطابق با فهرست قطعات مشمول استاندارد اجباری و ملی تولید و واردات انواع لوازم خانگی موضوع این ضوابط می‌باشد.

### ۱-۱۹ استانداردها و ضوابط ابلاغی:

شامل مصوبات دولت، وزارت صنایع و معادن، وزارت بازرگانی، 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 نامه‌های اجرایی و نص صریح قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان نیست، می‌باشند.

#### ۲۰-۱ قطعه / مجموعه استاندارد:

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

#### ۲۱-۱ خدمات فنی استاندارد:

خدماتی که مطابق با استاندارد بین‌المللی، ملی و کارخانه‌ای و سایر دستورالعمل‌ها و استانداردهای تخصصی تعمیراتی تدوین شده باشد.

#### ۲۲-۱ کالای مسترد شده:

انواع لوازم خانگی که به یکی از دلایل مندرج در مفاد این ضوابط از سوی مصرف‌کننده و یا توسط تولیدکننده و واردکننده مسترد شده باشد.

#### ۲۳-۱ شرکت بازرسی:

شخصیت حقوقی است که برای نظارت بر عملکرد خدماتی تولیدکننده و واردکننده، 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 واردکنندگان و تولیدکنندگان، 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 می‌شود.

**تبصره:** کلیه واردکنندگان و تولیدکنندگان 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 واردکنندگان و تولیدکنندگان 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 واردکنندگان و تولیدکنندگان نخواهد بود.

**ماده ۴-** مسئولیت های انجام ارزیابی های ادواری شرکت های واردکننده و تولیدکننده لوازم خانگی، واسطه های فروش، واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز و ارائه گزارش های ادواری / موردی بر عهده شرکت های بازرسی است که توسط انجمن حمایتی ذی‌ربط تعیین می‌گردد.

**تبصره ۱:** تامین هزینه های انجام بازرسی بر عهده انجمن حمایتی ذی‌ربط و از محل اعتبارات آن می‌باشد.

**تبصره ۲:** تا زمان تشکیل انجمن های حمایتی تخصصی مربوط، تعیین شرکت بازرسی نیز از سوی سازمان حمایت صورت می‌پذیرد و پرداخت هزینه ارزیابی از سوی تولیدکننده و واردکننده صورت می‌پذیرد.

**تبصره ۳:** صلاحیت شرکت بازرسی باید قبلاً به تأیید سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران و سازمان حمایت برسد.

**ماده ۵-** مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول بر عهده واردکننده و تولیدکننده می‌باشد. در صورت بروز اختلاف با مصرف‌کننده، مراتب مطابق مفاد فصل سوم، چهارم و پنجم قانون رعایت حقوق مصرف‌کنندگان مصوب ۱۳۸۸/۰۷/۱۵ و آیین‌نامه‌های اجرایی آن از طریق انجمن حمایتی ذی‌ربط قابل پیگیری می‌باشد.

## فصل دوم - وظایف و تکالیف در ارائه خدمات فروش:

**ماده ۶-** عرضه‌کنندگان موظف هستند کلیه مصوبات و ضوابط و دستورالعمل‌های مربوط به انواع شبکه فروش و قیمت‌گذاری (بویژه ضوابط سازمان حمایت) انواع لوازم خانگی تحت پوشش خود را رعایت نمایند.

**تبصره:** مصوبات، ضوابط و دستورالعمل‌های مربوط به خدمات فروش اعلامی از سوی مراجع ذی‌ربط رسمی دولتی، غیردولتی و ... نباید مغایر با قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و آیین‌نامه‌های اجرایی آن باشد.

**ماده ۷-** تولیدکنندگان و واردکنندگان موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت و سلامت کالا و مطابقت آن با ضمانت‌نامه ارائه شده به مصرف‌کننده می‌باشند.

**ماده ۸-** وزارت صنایع و معادن صرفاً در صورت حصول اطمینان از ایجاد شبکه خدمات پس از فروش متناسب با شبکه فروش جهت کالاهای موضوع این آیین‌نامه برای تولیدکنندگان داخلی مجوز پروانه بهره‌برداری را صادر و یا تمدید نماید.

**تبصره:** در پروانه بهره‌برداری قید نمودن شرط تامین شبکه خدمات قبل از عرضه و فروش لوازم خانگی الزامی است.

**ماده ۹-** تولیدکنندگان و واردکنندگان موظف هستند جهت توزیع و فروش انواع لوازم خانگی تحت پوشش خود، بستر لازم جهت راه‌اندازی 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 سازمان‌های بازرگانی و انجمن‌های حمایتی تخصصی تعریف شده، می‌باشد.

**ماده ۱۰-** واردکننده و تولیدکننده ملزم هستند که به هنگام فروش محصولات خود، مطابق قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان نسبت به صدور صورت‌حساب فروش با رعایت ضوابط تعریف شده اقدام نمایند.

**ماده ۱۱-** تولیدکنندگان و واردکنندگان 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 مصرف‌کننده 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-** عرضه‌کننده 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 ظاهری در دستگاه خریداری شده خود مشاهده نماید حق عودت و تعویض دستگاه را دارا می‌باشد.

**تبصره:** عرضه‌کننده موظف است در صورت عدم موجودی جهت جایگزینی لوازم خانگی مشابه نسبت به استرداد مبلغ مشتری اقدام نماید.

**ماده ۱۳-** عرضه‌کننده موظف است در زمان تحویل لوازم خانگی، کتابچه راهنمای مصرف‌کنندگان به زبان فارسی، اوراق ضمانت‌نامه 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 مصرف‌کنندگان و مفاد آن (محتوا و مندرجات) و فرم یا کارت ضمانت نامه شامل شرح اقسام مصرفی و قطعات استهلاکی باید با همکاری شرکتهای بازرسی کننده به تایید انجمن حمایتی ذی‌ربط و سازمان حمایت رسیده و مشخصات ضمانت نامه باید نزد سازمان حمایت تحت عنوان "کارت ضمانت مورد تایید" طی شماره ای ثبت گردد.

**ماده ۱۴-** صورت‌حساب فروش صادر شده توسط عرضه‌کنندگان باید علاوه بر موارد مندرج در ماده یک قانون، شامل اطلاعات سریال و "ایران‌کد" 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 مصرف‌کنندگان از سوی مصرف‌کننده 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 سازمان حمایت 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 مصرف‌کننده 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 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 ضمانت با پیشنهاد انجمن حمایتی تخصصی ذی‌ربط و با تایید سازمان حمایت 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 مصرف‌کننده محفوظ است.

**تبصره ۴:** تعاریف و مصادیق اعلام شده از سوی تولیدکننده و واردکننده جهت قطعات مصرفی بایستی به تایید سازمان حمایت و انجمن حمایتی تخصصی 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 با پیشنهاد انجمن حمایتی ذی‌ربط و با تایید سازمان حمایت مقدور است.

**تبصره ۲:** در مواردی که امکان تامین قطعات یدکی در دوران پشتیبانی خدمات توسط تولیدکننده و واردکننده وجود نداشته باشد، بایستی تسهیلاتی را برای تعویض لوازم خانگی مصرف‌کننده با محصولات مشابه خود فراهم نماید.

**ماده ۲۱-** ویژگی‌های کارت ضمانت معتبر به شرح ذیل می‌باشد.

**الف)** ذکر مشخصات کامل لوازم خانگی از قبیل ایران کد، سریال دستگاه، کشور تولیدکننده، 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 مصرف‌کنندگان، 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 مصرف‌کنندگان قرار گیرد.

**و)** درج شماره ثبت کارت ضمانت در سازمان حمایت ، 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 -** تولیدکننده و واردکننده 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 مصرف‌کننده می‌شود 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 ذی‌ربط با همکاری شرکت بازرسی و کسب نظر تشکل‌های تولیدی- تخصصی، تعیین و پس از تایید سازمان حمایت ، اعلام می‌شود.

**تبصره ۲:** چنانچه تولیدکنندگان و واردکنندگان 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 ذی‌ربط مورد تایید قرار می‌گیرد به دلیل اطاله زمان تعمیر، غیر قابل استفاده بماند، تولید کنندگان و وارد کنندگان مکلف هستند حسب درخواست مصرف‌کننده کالای معیوب را با نو تعویض یا با توافق وی بهای آن را طبق سند فروش به وی پرداخت نمایند.

**تبصره:** عرضه‌کننده 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 می‌شود پس از اتمام کار یا هر گونه ارائه خدمات، به صورت مکتوب کلیه عیوب و نقص‌های اعلامی از سوی مصرف‌کننده و اقدامات انجام شده و یا قطعات تعمیری و تعویضی را در صورت وضعیت مربوط ذکر نموده و یک نسخه از آن را تسلیم مصرف‌کننده 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 نمایندگی‌ها و لزوم استناد مراجع حل اختلاف به این قبیل اطلاعات؛ تولید کنندگان و وارد کنندگان مکلف به راه‌اندازی و بکارگیری سامانه‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات و بانک‌های اطلاعاتی مربوط می‌باشند.

**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 ذی‌ربط دولتی و غیر دولتی قید شده در این آیین‌نامه جهت اثبات ادعای طرفین فراهم نماید.

**ماده ۲۶-** تولید کنندگان و وارد کنندگان باید سیستم تعریف شده ای برای پایش قطعات مورد نیاز و سفارش‌گذاری و تامین و تجهیز انبار قطعات، آموزش پرسنل فنی قبل از توزیع و معرفی هر نوع محصول و همچنین مکانیزم اثربخشی را جهت اندازه‌گیری، پایش و بهبود بخش‌های 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 پیش‌بینی ناممکن باشد و ارائه تعهدات به حالت تعلیق درآید مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می‌شود.

**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 راه‌اندازی و آموزش‌های لازم در بدو شروع مصرف دستگاه می‌باشند؛ اطلاع‌رسانی کامل از طریق دفترچه راهنما، کارت ضمانت و .... انجام دهند.

**تبصره:** هزینه نصب و ایاب و ذهاب تکنسین در خصوص نصب و راه‌اندازی این قبیل دستگاه‌ها برای اولین بار به عهده تولید کننده و وارد کننده می‌باشد.

**ماده ۲۹-** تولید کنندگان و یا وارد کنندگان موظف هستند کلیه هزینه‌های 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 راساً تقبل و پرداخت نمایند.

**ماده ۳۰-** هر نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم بین عرضه‌کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش یا مصرف‌کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که تولیدکننده و واردکننده بر طبق این ضوابط و قانون و ضمانت نامه صادره بر عهده دارد را ساقط نماید، در برابر مصرف‌کننده 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 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 تولیدکنندگان و یا واردکنندگان 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 تولیدکننده و واردکننده 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-** واردکنندگان 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 تولیدکنندگان و یا واردکنندگان 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 از شمول مفاد تبصره یک خارج بوده و تولیدکننده و واردکننده 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 تولیدکنندگان و واردکنندگان کالا و واسطه خدمات پس از فروش مربوط، تحت پوشش ضمانت می‌باشد.

**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 می‌گیرد.

**تبصره ۲:** خدمات تعمیری انجام شده در خارج از دوره ضمانت و در دوران تعهد خدمات که با اخذ هزینه انجام می‌پذیرد در هر صورت باید به مدت ۶ ماه تضمین گردد.

**تبصره ۳:** قطعات تعویض شده در خارج از دوره ضمانت به منظور رعایت حقوق مصرف‌کنندگان و جلوگیری از مصرف قطعات غیر استاندارد و غیر اصلی 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 اتحادیه‌ها 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 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 سازمان حمایت بر اساس آن ارزیابی مربوط به این ضوابط را انجام دهد.

**ماده ۴۵-** در هر مورد عدم انجام تعهدات از سوی عرضه‌کنندگان، 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.

**تبصره ۲:** در صورت عدم تشکیل انجمن حمایتی ذی‌ربط، تشکیل پرونده تخلف از سوی سازمان حمایت و با همکاری سازمان های بازرگانی استانها، صورت می‌پذیرد.

---