

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان

بسمه تعالی

ضوابط اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان در بخش ماشین‌های راهسازی، کشاورزی و تجهیزات وابسته

با استناد به مفاد ماده ۳۷ آیین نامه اجرایی ماده ۲۱ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان موضوع مصوبه شماره ۱۷۳۷۱/ت/۴۵۳۴۱ مورخ ۱۳۹۱/۰۹/۰۲ هیئت محترم وزیران، ضوابط اجرایی این قانون در بخش "خدمات فروش و پس از فروش ماشین‌های راهسازی، کشاورزی و تجهیزات وابسته" که به اختصار "ماشین" ذکر می‌شود به منظور مشخص شدن تعهدات و وظایف عرضه کنندگان، واسطه‌ها یا شرکت‌های فروش، واسطه‌ها یا شرکت‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آنان برای "رعایت حقوق مصرف کنندگان" را به شرح زیر می‌باشد.

اهداف:

الف) تعیین حداقل شرایط کمی و کیفی خدمات فروش و پس از فروش ارائه شده از سوی عرضه کنندگان کالا و خدمات مربوطه.

ب) الزام تولید کنندگان و وارد کنندگان به بهبود کیفیت محصولات و پاسخگویی به نیازها و انتظارات مصرف کنندگان و رعایت آنها.

ج) ایجاد فضای رقابتی در تامین نیازهای مصرف کنندگان.

فصل اول- تعاریف، دامنه کاربرد، مسئولیت‌های عرضه کنندگان

ماده ۱- در این ضوابط اصطلاحات در معانی مشروح زیر به کار می‌روند:

۱-۱ خدمات فروش ماشین عبارت است از: کلیه خدماتی از قبیل اطلاع رسانی در مورد مشخصات کمی و کیفی کالا و خدمات، شرایط و ضوابط فروش، نحوه تحویل اسناد، مدارک، تجهیزات و متعلقات جانبی به طور کامل و به موقع، شرایط تحویل و اعلام کلیه شرایط فروش از جمله شرایط فوق به طور شفاف که موجب ارائه خدمات فروش بهتر و آسان‌تر به مصرف کننده می‌شود.

۱-۲ ضوابط فروش: قواعد، مقررات، چارچوب‌ها و شرایط و ضوابطی است که به منظور تعیین کلیه شرایط مربوط به فروش ماشین توسط وزارت بازرگانی تعیین و به کلیه عرضه کنندگان آن اعلام گردیده و می‌گردد.

۱-۳ خدمات پس از فروش: عبارت است از کلیه خدمات پس از فروش یک ماشین از قبیل ضمانت و تعهد، پشتیبانی خدمات تعمیرات و تامین قطعات استاندارد) که برعهده تولید کننده و یا وارد کننده آن کالا قرار می‌گیرد و موجب تعهد و تضمین کارکرد مطلوب محصول می‌شود.

۱-۴ نمایندگی مجاز: شخصیت حقیقی و یا حقوقی است که از طرف تولید کننده یا وارد کننده کالا یا وابسته خدمات به عنوان نماینده رسمی، عهده‌دار ارائه خدمات فروش و پس از فروش بوده و دارای مجوز و پروانه معتبر از مراجع ذیربط می‌باشد.

۱-۵ واسطه خدمات: به شخص حقیقی یا حقوقی اطلاق می‌شود که توسط تولید کننده یا وارد کننده عهده‌دار خدمات فروش و یا پس از فروش (از طریق نمایندگی‌های مجاز) در طول دوره تضمین و تعهد می‌باشد. واسطه خدمات می‌تواند به عنوان بخشی از مجموعه تولید کننده و وارد کننده و یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت تولید کننده و یا وارد کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

۱-۶ استانداردهای ابلاغی: شامل مصوبات دولت، وزارت، جهاد کشاورزی، وزارت صنایع و معادن، وزارت بازرگانی، استانداردهای تصویب شده توسط سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران سازمان حفاظت محیط زیست و شرکت‌های تولید کننده و وارد کننده انواع ماشین‌ها می‌باشد.

۱-۷ قطعه و مجموعه استاندارد: قطعات و مجموعه‌هایی که مشمول یکی از استانداردهای کارخانه‌ای یا ملی یا توامان باشد.

۱-۸ خدمات فنی استاندارد: خدمات تعمیراتی که مطابق با استاندارد کارخانه‌ای یا ملی یا توامان باشد.

۱-۹ تعهدات دوره ضمانت: به مجموعه خدمات تعهد شده اعم از تامین قطعات و خدمات فنی استاندارد و یا تعویض دستگاه اطلاق می‌گردد که در یک دوره زمانی (ساعت، کارکرد، فصل کاری، ماه و یا سال) انجام آنها به طور رایگان از سوی تولید کننده یا وارد کننده تضمین می‌گردد.

۱-۱۰ تعهدات دوره تعهد: به مجموعه خدمات شامل تعمیرات تامین لوازم یدکی، پشتیبانی خدمات، هزینه توقف و اجرت المثل اطلاق می‌شود. که انجام آن در یک دوره زمانی مشخص از سوی تولید کننده یا وارد کننده تعهد می‌گردد.

۱-۱۱ ضمانت نامه: سندی است که توسط عرضه کننده به همراه ماشین تحویل مصرف کننده می‌گردد و متضمن تعهدات تولید کننده یا وارد کننده در دوران ضمانت و دوران تعهد می‌باشد. در ضمانتنامه شرح قطعات مصرفی و استهلاکی که مشمول ضمانت نمی‌شود ذکر می‌گردد.

*تبصره: ضمانتنامه به لحاظ شکلی می‌تواند در قالب برگه‌های چاپی، تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری کارت‌های هوشمند و یا غیره با رعایت و لحاظ مشخصات مذکور در این ضوابط طراحی و عرضه گردد.

۱-۱۲ استفاده مطلوب از ماشین: نحوه استفاده مطابق مشخصات اعلام شده از سوی تولید کننده یا وارد کننده (شیوه به کارگیری نگهداری و نظایر آن) که در ضمانت‌نامه و دفترچه راهنمای مصرف کننده توضیح داده شده است، می‌باشد.

۱-۱۳ کتابچه راهنمای مصرف کنندگان: مجموعه‌ای است به زبان فارسی که حاوی مواردی از قبیل مشخصات و ویژگی‌های اختصاصی و عمومی فهرست متعلقات و تجهیزات همراه نحوه استفاده مطلوب، راهنمایی خدمات شامل بازدیدها و سرویس‌های دوره‌ای، ضوابط حمایت از حقوق مصرف کنندگان ماشین، فهرست نمایندگی‌های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش و سایر موارد به تشخیص تولید کننده و یا وارد کننده می‌باشد، و در زمان تحویل ماشین باید توسط عرضه کننده به مصرف کننده ارائه گردد.

۱-۱۴ تامین ماشین جایگزین مشابه: منظور از تامین ماشین جایگزین (فقط در دوران ضمانت)، واگذاری ماشین مشابه و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت خواب ماشین (توقف بلا استفاده ماشین) می‌باشد.

۱-۱۵ قیمت کارشناسی: قیمت کارشناسی ماشین بر اساس نظر کارشناس رشته مرتبط کارشناسان رسمی دادگستری (بر مبنای اولین زمان اعلام عیبی که منجر به تعویض ماشین می‌گردد) خواهد بود.

۱-۱۶ شرکت بازرسی: شخصیت حقوقی است که برای ارزیابی عملکرد تولید کننده، وارد کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی‌های مجاز برابر آیین نامه‌ها و دستورالعمل‌های ابلاغی و تهیه گزارش‌های ادواری و موردی و ارائه آن به همراه اظهار نظر کارشناسی لازم به انجمن تخصصی ذیربط حمایت از حقوق مصرف کنندگان و سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان، تعیین می‌گردد.

۱-۱۷ قطعات ایمنی: قطعاتی که نقص یا عیب آنها موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص می‌گردد و مشمول استاندارد ملی و اجباری و فهرست قطعات ایمنی می‌باشد.

۱-۱۸ کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات این کتابچه حاوی اطلاعاتی است که زمان استاندارد تعمیرات، و هزینه‌های واحد زمانی مربوطه را در محل نمایندگی‌های مجاز و همچنین در محل کار ماشین برآورد نموده و قبل از عرضه هر نوع ماشین و نیز هر ساله توسط تولید کننده یا وارد کننده برای تایید و تصحیح به انجمن حمایتی ذیربط ارائه می‌گردد.

۱۹-۱ بهای محصول: منظور از بهای محصول مبلغ مندرج در سند فروش (صورتحساب رسمی) از سوی عرضه کننده می باشد که مهور به مهر آن است.

۲۰-۱ نرخ خدمات: اجرت یا دستمزدی است که از سوی عرضه کنندگان، واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز مطابق ضوابط و دستورالعمل های مراجع نرخ گذار و ضوابط جاری قانونی در ازای ارائه خدمات از مصرف کننده با صدور صورتحساب رسمی دریافت می گردد.

۲۱-۱ خدمات سیار: خدمات امدادی و تعمیراتی است که در محل استقرار ماشین یا تجهیزات وابسته در خارج از نمایندگی مجاز و در محل استقرار ماشین به مصرف کننده ارائه می گردد.

ماده ۲- دامنه کاربرد این ضوابط شامل کلیه عرضه کنندگان اعم از تولید کنندگان، وارد کنندگان، واسطه های فروش، واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز انواع ماشین های راهسازی و کشاورزی نظیر انواع لودر، بولدوزر، گریدر، غلطک، بیل مکانیکی، تراکتور و کمباین و ماشین های خودگردان در مزرعه و انواع تجهیزات وابسته نظیر دنباله بندها و جلو بندهای تراکتوری تجهیزات کشاورزی قبل از کاشت و بعد از برداشت محصول و تجهیزات مربوط به مرغداری ها، دامداری ها، جنگل و مرتع، شیلات و آبزیان که در داخل کشور تولید و یا در چهارچوب مقررات جاری از طریق مبادی رسمی و یا مناطق آزاد به کشور وارد شده و یا می شوند، می باشد.

تبصره ۱: وزارت صنعت، معدن و تجارت صرفاً در صورت حصول اطمینان از ایجاد شبکه خدمات پس از فروش متناسب با شبکه فروش جهت کالاهای موضوع این آیین نامه برای تولید کنندگان داخلی مجوز بهره برداری را صادر و یا تمدید می نماید.

تبصره ۲: در پروانه بهره برداری قید نمودن شرط تامین شبکه خدمات قبول از عرضه و فروش کالا الزامی است.

ماده ۳- کلیه وارد کنندگان و تولید کنندگان موضوع این آیین نامه 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 ضوابط را رعایت نمایند.

ماده ۴- مسئولیت اجرایی مفاد این ضوابط بر عهده تولید کنندگان و وارد کنندگان انواع ماشین می باشد.

ماده ۵- اثربخشی خدمات فروش و پس از فروش ارائه شده در جهت رعایت حقوق مصرف کنندگان و نحوه فعالیت افراد حقیقی و حقوقی مشمول این ضوابط به صورت دوره ای توسط انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان ارزیابی خواهد شد انجمن مذکور این وظیفه را از طریق شرکت های بازرسی کننده خدمات پس از فروش که دارای تجارب مورد نیاز و مورد تایید سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولید کنندگان و سازمان ملی استاندارد ایران (فهرست شرکت های مورد تایید) می باشند، انجام خواهد شد و چنانچه این افراد توانایی تامین عوامل شاخص را دارا نباشند، از ادامه فعالیت آنها تا زمان تامین شرایط الزام برای تامین حقوق مصرف کنندگان ممانعت به عمل خواهد آمد.

تبصره: هزینه های ارزیابی بر عهده ارزیابی شونده است که از طریق انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان به شرکت های ارزیابی کننده پرداخت خواهد شد.

ماده ۶- مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و احقاق حقوق و جلب رضایت ایشان از خدمات ارائه شده در دوران "ضمانت" و "تعهد"، در مرحله اول بر عهده عرضه کننده می باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده مراتب مطابق مفاد فصول سوم، چهارم و پنجم قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان مصوب 1388/07/15 و آیین نامه های اجرایی و ضوابط مربوطه قابل پیگیری می باشد.

فصل دوم-وظایف و تکالیف در ارائه خدمات فروش

ماده ۷- عرضه کنندگان موظفند کلیه مصوبات، ضوابط و دستورالعمل‌های مربوط به انواع فروش (فوری، اقساطی و اجاره به شرط تملیک و ...) و قیمت گذاری را رعایت نمایند.

*تبصره: مصوبات ضوابط و دستورالعمل‌های مربوط به خدمات فروش اعلامی از سوی مراجع رسمی دولتی، غیر دولتی و نباید مقادیر با قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان و آیین نامه‌های اجرایی آن باشد.

ماده ۸- تولید کننده و وارد کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت ماشین و تجهیزات وابسته و مطابقت آن با ضمانت ارائه شده به مصرف کننده می‌باشد.

ماده ۹- کلیه تولید کنندگان و وارد کنندگان مکلفند در صورت درخواست سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان و انجمن حمایتی ذیربط، اطلاعات و آمار مورد نیاز را ارائه نمایند.

ماده ۱۰- عقد قرارداد فروش با مصرف کنندگان الزامی است. در قرارداد فروش درج مشخصات ماشین مورد نظر مصرف کننده، قیمت فروش، نرخ سود مشارکت و خسارت تاخیر در تحویل، تاریخ تحویل ماشین (به روز) و نام کلیه متعلقات درخواستی مصرف کننده الزامی بوده و عرضه کننده موظف به تحویل ماشین مورد نظر در زمان تعهد شده در قرارداد بر رعایت استانداردهای تعیین شده می‌باشد.

*تبصره: عرضه کننده موظف است یک نسخه از اصل قرارداد را به مصرف کننده ارائه نماید.

ماده ۱۱- فروش نقدی و تحویل فوری منوط به نداشتن تعهدات معوق همان ماشین می‌باشد. مدت زمان تحویل حداکثر ۳۱ روز تقویمی پس از انعقاد قرارداد می‌باشد. تاخیر در تحویل (پس از ۳۱ روز تقویمی) مشمول پرداخت خسارت تاخیر به خریدار، به ازای هر ماه ۲/۵ درصد (۳۱ درصد سالیانه) به صورت روز شمار می‌شود.

ماده ۱۲- تولید کننده یا وارد کننده قبل از اقدام به پیش فروش باید مجوز مربوطه را از کار گروهی مرکب از نمایندگان وزارت بازرگانی، انجام حمایت ذیربط اخذ نمایند.

ماده ۱۳- در قراردادهای پیش فروش تولید کننده و وارد کننده موظف به پرداخت سود مشارکت حداقل معادل نرخ سود سپرده گذاری یک ساله در سیستم بانکی از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل ماشین به خریدار می‌باشد.

*تبصره ۱- زمان تحویل حداکثر تا ۳۱ روز تقویمی پس از تاریخ واریز وجوه تکمیلی (الباقی مبلغ قرارداد) تعیین می‌شود.

*تبصره ۲- تاخیر در تحویل، مشمول خسارت تحویل به مصرف کننده به ازای هر ماه ۱ درصد (۱۲ درصد سالیانه) علاوه بر سود مشارکت مندرج در قرارداد به صورت روز شمار بر اساس کل مبلغ پرداخت شده توسط مصرف کننده می‌شود.

*تبصره ۳- در صورت تغییر عقیده مصرف کننده در مورد نوع ماشین و متعلقات مربوطه، قیمت و تاریخ تحویل جدید، با توافق تولید کننده یا وارد کننده، در قرارداد منعقد ثبت و به امضا طرفین می‌رسد.

*تبصره ۴- در شرایط خاص که تولید کننده یا وارد کننده قادر به تحویل ماشین مندرج در متن قرارداد نباشد کسب رضایت کتبی مصرف کننده، نسبت به هرگونه تغییرات در قرارداد الزامی می‌باشد.

ماده ۱۴- انصراف مصرف کننده تا قبل از ۳۱ روز تقویمی پس از عقد قرارداد، پذیرفته می‌شود ولی سود مشارکتی به آن تعلق نمی‌گیرد در صورت اعلام انصراف خرید پس از یک ماه، بازپرداخت سود مشارکت بر مبنای حداکثر ۳ درصد کمتر از سود مشارکت مندرج در قرارداد محاسبه و پرداخت اصل مبلغ ودیعه و سود مشارکت حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز به خریدار صورت می‌گیرد.

*در صورت عدم محاسبه و پرداخت اصل مبلغ ودیعه و سود مشارکت در زمان مقرر، شرایط پرداخت باید بر اساس قرارداد منعقد (بدون کسر حداقل ۳ درصد) صورت پذیرد.

ماده ۱۵- مفاد این آیین نامه حاکم بر قراردادهای منعقد توسط تولید کننده و وارد کننده ماشین می باشد و عدم ذکر آنها در متن قرارداد رافع مسئولیت های مندرج در این آیین نامه نمی باشد.

ماده ۱۶- عدم پرداخت سود مشارکت، خسارت تاخیر در تحویل مندرج در آیین نامه، عدم ایفای تعهدات تلقی و قابل رسیدگی در مراجع مورد اشاره در قانون است.

فصل سوم- وظایف و تکالیف در ارائه خدمات پس از فروش در دوره ضمانت و دوره تعهد

ماده ۱۷- تولید کننده یا وارد کننده ماشین موظف است دفترچه راهنمای فارسی، دستگاه، ضمانتنامه به زبان فارسی، مشخصات فنی اختصاصی و عمومی ماشین، سند فروش، پرسشنامه، ارزیابی رضایت مشتریان و نظرسنجی، نام و نشانی نمایندگی های مجاز در سراسر کشور را در زمان تحویل ماشین به مصرف کننده تحویل و رسید نمایند.

تبصره ۱- برای آشنایی با نحوه استفاده و نگهداری ماشین، تولید کننده یا وارد کننده موظف است، علاوه بر ارائه دفترچه راهنما به برگزاری دوره آموزشی برای مصرف کننده و یا نمایندگان آنها حداقل به مدت یک روز کاری اقدام نماید.

تبصره ۲- دفترچه راهنمای ماشین و مفاد ضمانت نامه ها شامل شرح اقلام مصرفی و قطعات استهلاکی توسط انجمن حمایتی ذیربط با همکاری شرکت بازرسی تهیه و تایید می گردد.

ماده ۱۸- رعایت ضوابط مندرج در ضمانت نامه و دفترچه راهنما، برای مصرف کننده لازم الاجرا است.

ماده ۱۹- حداقل دوره تضمین برای انواع ماشین های راهسازی از تاریخ تحویل به مصرف کننده یک سال (۱۲ ماه) و یا ۱۵۰۰ ساعت کارکرد هر کدام زودتر فرا برسد و برای انواع ماشین های کشاورزی از تاریخ تحویل به مصرف کننده دو سال (۲۴ ماه) و یا ۲۴۰۰ ساعت کارکرد هر کدام زودتر فرا برسد و برای سایر ادوات، دنباله بندها و تجهیزات کشاورزی یک سال (۱۲ ماه) و یا ۱۲۰۰ کارکرد هر کدام زودتر فرا برسد، می باشد.

تبصره- تولید کننده و وارد کننده می تواند بر اساس سیاست تجاری خود و به منظور ارتقاء رضایتمندی مصرف کننده نسبت به افزایش دوره ضمانت با تعهدات مربوطه اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور شفاف به مصرف کننده اعلام گردد.

ماده ۲۰- اقلام ضمانت شامل کلیه قطعات و تجهیزات ماشین، از جمله لاستیک، باتری و لوازم برقی، به غیر از اقلام و لوازم مصرفی و استهلاکی می باشد.

*تبصره- تعویض قطعات مصرفی و استهلاکی ناشی از عیب موجود در هر یک از مجموعه های ماشین بر عهده تولید کننده یا وارد کننده بوده و مشمول تضمین می گردد.

ماده ۲۱- تعمیر ماشین و تجهیزات وابسته و یا تعویض قطعات ناشی از خسارت حاصل از حادثه یا تصادف به وجود آمده، که به علت ایرادات فنی نباشد مشمول ضمانت نمی گردد.

تبصره- چنانچه عیوب موجود در هر یک از مجموعه های دستگاه با نظر و تشخیص کارشناس رسمی دادگستری سبب بروز حادثه گردد، خدمات مربوطه بر عهده تولید کننده و وارد کننده می باشد.

ماده ۲۲- چنانچه توقف دستگاه برای رفع عیوب ماشین تحت ضمانت (که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد) بیش از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات طول بکشد، تولید کننده و وارد کننده موظف به تامین ماشین مشابه جایگزین و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت توقف ماشین به مندرج در این ضوابط می‌باشد.

ماده ۲۳- مدت زمان توقف ماشین برای پرداخت خسارت بعد از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات، برای کلیه روزهای توقف (اعم از تعطیل و غیر تعطیل بدون در نظر گرفتن فرایندهای داخلی عرضه کننده) شروع و پس از انجام تعمیرات لازم و اعلام آمادگی برای تحویل ماشین به مصرف کننده خاتمه می‌یابد.

تبصره- در صورت مراجعه مصرف کننده به همان نمایندگی مجاز یا هر یک از نمایندگی‌های دیگر، برای بار دوم، برای رفع ایراد تکراری زمان توقف از بدو تاریخ پذیرش برای پرداخت خسارت توقف محاسبه می‌گردد.

ماده ۲۴- برای انواع ماشین از زمان اعلام عیب از سوی مصرف کننده به تولید کننده، وارد کننده و یا واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز و یا در صورت امکان از زمان تحویل ماشین به نمایندگی مجاز و یا واسطه خدمات پس از فروش و یا تولید کننده و وارد کننده، به ازای هر روز توقف مازاد بر زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات خسارت پرداختی به مصرف کننده برابر ارزش عدم کارکرد دستگاه در همان دوره زمان بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری رشته مرتبط می‌باشد.

تبصره ۱- در صورتی که توقف هر یک از انواع ماشین برای رفع خرابی‌های احتمالی در دوران ضمانت بیش از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات به طول انجامد برای هر روز توقف مازاد بر زمان تعیین شده تولید کننده یا وارد کننده ملزم به پرداخت یک هزارم (1/1000) بهای ماشین طبق سند فروش علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.

تبصره ۲- در خصوص پرداخت خسارت توقف موضوع این ماده، تولید کننده یا وارد کننده می‌تواند از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود اقدام نماید.

ماده ۲۵- در دوران ضمانت چنانچه مصرف کننده به تولید کننده و وارد کننده، واسطه خدمات پس از فروش یا نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات ماشین تحت هر شرایطی در مدت زمان باقیمانده از دوره ضمانت ماشین برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه کننده موظف است ضمن الزام به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که ماشین در اولین فرصت ممکن تحت شرایط ضمانت رفع نقص گردد.

تبصره- کلیه خدمات ارائه شده و تعویض قطعات صورت گرفته در دوران ضمانت و تعهد، مشمول ضمانت مورد اشاره در این ضوابط می‌باشد.

ماده ۲۶- تولید کننده یا وارد کننده موظف است معادل مدت توقف بیش از زمان استاندارد تعمیرات را به زمان دوره تضمین مربوطه اضافه نماید.

ماده ۲۷- در دوران ضمانت، هزینه‌های بارگیری، حمل و نقل، نصب و راه‌اندازی ماشین، بر عهده تولید کننده یا وارد کننده می‌باشد.

ماده ۲۸- حداقل مدت زمان تعهد خدمات شامل تامین کلیه قطعات یدکی و ارائه خدمات تعمیراتی به مدت حداقل ۱۰ سال بعد از فروش آخرین دستگاه از نوع و مدل مربوطه توسط تولید کننده و وارد کننده می‌باشد.

ماده ۲۹- در دوران ضمانت و تعهد، تولید کننده و وارد کننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی‌های مجاز موظف به پذیرش کلیه ماشین‌ها و تجهیزات تحت مسئولیت می‌باشند. صورتحساب مربوط به تعمیر یا تعویض کلیه قطعات و مجموعه‌های معیوب گزارش شده توسط مصرف کننده باید بر اساس اطلاعات مندرج در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد و تعمیرات که قبلاً توسط تولید کننده

یا وارد کننده تهیه و با همکاری شرکت بازرسی، به تصویب انجمن حمایتی ذیربط رسیده است، مستند گردیده و به مصرف کننده ارائه گردد.

تبصره-وارد کننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی‌های مجاز آن موظف به پذیرش کلیه ماشین‌های وارداتی مشابه نوعی که دارای نمایندگی رسمی آن در کشور است، می‌باشد و رعایت کلیه ضوابط این آیین نامه و مقررات وزارت بازرگانی در این خصوص الزامی است.

ماده ۳۰- در دوران تعهد چنانچه رفع عیوب ماشین‌ها و تجهیزات بیش از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات طول بکشد به ازای هر روز توقف مازاد در مزرعه (سایت مصرف کننده و یا در تعمیرگاه نمایندگی مجاز)، برابر ارزش عدم کارکرد دستگاه در دوره زمانی بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری رشته مرتبط محاسبه و به مصرف کننده پرداخت می‌شود.

ماده ۳۱- تولید کننده یا وارد کننده باید پس از تدوین کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات و تصویب، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ نماید تا صورتحساب مصرف کننده بر اساس آن صادر و به مصرف کننده تحویل شود و در نمایندگی‌های مجاز امکاناتی را فراهم نماید تا در صورت درخواست مصرف کننده، امکان مقایسه صورتحساب صادره با جداول مذکور وجود داشته باشد.

ماده ۳۲- تولید کننده و وارد کننده موظف است نمایندگی‌های مجاز را ملزم نماید تا ضمن ارائه صورتحساب مطابق مفاد این ضوابط، قطعات تعویض شده و یا خدمات ارائه شده خود را به مدت ۶ ماه یا ۵۰۰ ساعت، هر کدام زودتر فرا برسد، ضمانت نماید.

ماده ۳۳- نمایندگی مجاز تحت هر شرایطی ملزم به پذیرش ماشین‌ها و تجهیزات موضوع این ضوابط که به دلیل موارد ایمنی قادر به تردد نیستند می‌باشد.

ماده ۳۴- اگر نمایندگی مجاز تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، ماشین دارای عیب دیگری است قبل از تعمیر آنها، باید با مصرف کننده تماس گرفته و از او برای انجام تعمیرات کسب تکلیف نماید.

ماده ۳۵- در دوران تعهد، نمایندگی مجاز بایستی داغی قطعات تعویضی را به مصرف کننده تحویل دهد.

ماده ۳۶- چنانچه به علت استفاده از قطعات غیر استاندارد توسط عرضه کننده و یا به دلیل عدم کیفیت تعمیرات و یا در صورت سهل انگاری، خسارت متوجه مصرف کننده گردد، عرضه کننده مربوطه موظف به تامین حقوق مصرف کننده برابر با مفاد این ضوابط می‌باشد.

ماده ۳۷- کلیه خدمات ارائه شده از سوی تولید کننده و یا وارد کننده به صورت سیار در دوران ضمانت رایگان و پس از آن تا سررسید دوران تعهد با دریافت هزینه طبق ضوابط جاری الزامی است.

فصل چهارم- سایر تعهدات

ماده ۳۸- تولید کننده یا وارد کننده ماشین باید نسبت به ابلاغ این ضوابط به واسطه خدمات پس از فروش و از طریق آن به کلیه نمایندگی‌های مجاز اقدام نماید.

ماده ۳۹- تولید کننده و وارد کننده باید نسبت به تهیه و ابلاغ ضوابط پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه و ترخیص به نمایندگی‌های مجاز و نظارت بر حسن اجرای آن اقدام نماید.

ماده ۴۰- نمایندگی‌های مجاز، موظف به نصب تابلو رتبه نمایندگی (در صورت اخذ) از حیث رعایت حقوق مصرف کنندگان و همچنین نصب تابلوی حقوق مصرف کنندگان به نحوه‌ای که قابل رویت باشد در محل پذیرش می‌باشد.

ماده ۴۱- تولید کننده یا وارد کننده موضوع این ضوابط باید مستندات اجرایی لازم برای ارائه خدمات به هر ماشین، کلیه دستورالعمل‌های فنی، راهنمای تعمیراتی بخش‌های مختلف ماشین و تجهیزات آموزش استفاده از تجهیزات تخصصی و ابزار مخصوص را راساً فراهم و یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش به کلیه نمایندگی‌های مجاز ارائه نماید.

ماده ۴۲- تولید کننده یا وارد کننده باید برای ماشین‌ها و تجهیزات جدید ابزارآلات تجهیزات و قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز را تامین و آموزش‌های لازم را برای کارکنان فنی آنها قبل از شروع تحویل ماشین به مصرف کننده داده باشد.

تبصره- اپراتور و سرویس کار معرفی شده از طرف خریدار باید آموزش‌های رایگان ارائه شده را گذرانده و تاییدیه پایان دوره آموزشی را برای کار با دستگاه را از مرجع معرفی شده از سوی تولید کننده و وارد کننده، اخذ نماید این تاییدیه برای ارائه خدمات دوران ضمانت ضروری است.

ماده ۴۳- تولید کننده یا وارد کننده موظف است ضمن تدارک انبار قطعات یدکی سامانه‌هایی را برای تامین و توزیع به موقع و نظارت بر قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آنها جهت ارائه به مصرف کنندگان طراحی و اجرا نماید.

تبصره- تولید کننده یا وارد کننده موظف است امکان سطح دسترسی ایمن به سامانه و یا سیستم مذکور را برای مراجع ذیربط دولتی و غیردولتی قید شده در این ضوابط به منظور حمایت از حقوق مصرف کننده و عرضه کننده فراهم نماید.

ماده ۴۴- تولید کننده یا وارد کننده موظف از سیستم ردیابی قطعات، به ویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی ماشین را ایجاد نماید به طوری که در صورت تشخیص وجود نقص فنی در هر گروه از قطعات نصب شده که باعث بروز خسارت شود، امکان فراخوان ماشین‌های مربوطه و برطرف نمودن نقص مزبور وجود داشته باشد.

ماده ۴۵- تولید کننده و وارد کننده موظف است نظام رسیدگی به شکایات مصرف کننده را در شرکت و کلیه نمایندگی‌های مجاز مستقر نماید و گزارش عملکرد دوره‌ای خود را به شرکت بازرسی تعیین شده ارائه نماید.

تبصره: در نظام فوق‌الذکر مدت زمان تعیین تکلیف نهایی شکایت مصرف کننده از زمان وصول شکایت توسط عرضه کننده نباید از هفت روز کاری تجاوز نماید.

ماده ۴۶- تولید کننده و وارد کننده مستقیماً و یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش باید سامانه‌ای را برای پرداخت هزینه خسارت وارده به مصرف کننده به گونه‌ای که مصرف کننده از میزان و چگونگی دریافت خسارت خود مطلع گردد مستقر و اجرا نماید.

ماده ۴۷- تولید کننده و وارد کننده موظف است نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی‌های مجاز را تحت نظارت و هماهنگی شرکت بازرسی به اجرا درآورده و ضمن انعکاس نسخه‌ای از گزارش‌ها به سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان و انجمن حمایتی ذیربط، بر اساس نتایج حاصله اقدامات اصلاحی موثر را اعمال نماید.

ماده ۴۸- تولید کننده و وارد کننده موظف از سیستم نظارت بر نمایندگی‌های مجاز را بر اساس وظایف تعیین شده در این سوابق را ایجاد و در بازه‌های زمانی مشخص اجرا نماید.

ماده ۴۹- تولید کننده و وارد کننده موظف است دستورالعمل‌های اعطا و لغو نمایندگی‌ها را با معیارهای مشخص شده تدوین و اجرا نمایند.

ماده ۵۰- تولید کننده و وارد کننده مستقیماً و یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش موظفند ضمن تدوین و اجرای نظام تشویق و تنبیه نمایندگی‌ها، تدابیری اتخاذ نمایند که در دوران ضمانت نمایندگی‌های مجاز بر اساس میزان محصولات برگشتی (رفع عیب نشده) جریمه شوند.

ماده ۵۱_ تولید کننده و وارد کننده حق واگذاری یا استفاده از خودروی مسترد شده را پیش از رفع عیب ندارد واگذاری خودروی مزبور پس از رفع عیب و نقص قبلی و با اعلام صریح عیوب رفع شده یا نشده مزبور در اسناد واگذاری خودرو ، مجاز می باشد.

ماده ۵۲_ عرضه کنندگان مکلفند مطابق ضوابط و دستورالعمل های قیمت گذاری وزارت بازرگانی (سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان) ، کمیسیون های نظارت و سایر مراجع قانونی نرخ خدمات خود را تعیین نمایند.

ماده ۵۳_ در هر مورد عدم انجام تعهدات ، معادل ریالی تعهد انجام نشده به عنوان ارزش تخلف از سوی انجمن حمایتی ذیربط تعیین و حذف لزوم در شعب تعزیرات حکومتی رسیدگی و منجر به صدور رای می شود.

تبصره_ در صورت عدم امکان استفاده از مجموعه کل ماشین ، به دلیل وجود عیب و نقیصه ای در آن و عدم اقدام مناسب و تامین کننده حقوق مصرف کننده از سوی تولید کننده و وارد کننده ، ارزش کل ماشین یا تجهیزات وابسته به عنوان ارزش تخلف لحاظ می شود.