

ضوابط اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان در بخش ماشین های راه سازی، کشاورزی و تجهیزات وابسته

مصوب وزارت صنعت، معدن و تجارت

با استناد به مفاد ماده ۳۷ آیین نامه اجرایی ماده ۲۱ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان موضوع مصوبه شماره ۱۷۳۲۷۰ ت / ۵۴۵۳۴۱- مورخ ۲/۹/۱۳۹۰ هیات محترم وزیران، ضوابط اجرایی قانون در بخش "خدمات فروش و پس از فروش ماشین های راه سازی، کشاورزی و تجهیزات وابسته" که به اختصار "ماشین" ذکر می شود به منظور مشخص شدن تعهدات و وظایف عرضه کنندگان، واسطه ها یا شرکت های فروش، واسطه ها یا شرکت های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آنان برای "رعایت حقوق مصرف کنندگان" به شرح زیر می باشد.

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 تولیدکنندگان و واردکنندگان 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، مسئولیت های عرضه کنندگان

ماده ۱ - در این ضوابط، اصطلاحات در معانی مشروح زیر به کار می روند:

1- 1 خدمات فروش ماشین: عبارت است از کلیه خدمات از قبیل اطلاع رسانی در مورد مشخصات کمی و کیفی کالا و خدمت، 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 آرایه خدمات فروش بهتر و آسانتر به مصرف کننده می شود.

1- 2 ضوابط فروش: قواعد، مقررات، چارچوب ها و شرایط و ضوابطی است که به منظور تعیین کلیه شرایط مربوط به فروش ماشین توسط وزارت صنعت، معدن و تجارت تعیین و به کلیه عرضه کنندگان آن ابلاغ گردیده و می گردد.

1- 3 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 بر عهده تولیدکننده و یا واردکننده آن کالا قرار می گیرد و موجب تعهد و تضمین کارکرد مطلوب محصول می شود.

1- 4 نمایندگی مجاز: شخصیت حقیقی و یا حقوقی است که از طرف تولیدکننده یا واردکننده کالا و یا واسطه خدمات به عنوان نماینده رسمی، عهده دار آرایه خدمات فروش و پس از فروش بوده و دارای مجوز و پروانه معتبر از مراجع ذیربط می باشد.

1- 5 واسطه خدمات: به شخص حقیقی یا حقوقی اطلاق می شود که توسط تولیدکننده یا واردکننده عهده دار خدمات فروش و یا پس از فروش (از طریق نمایندگی های مجاز) در طول دوره تضمین و تعهد می باشد. واسطه خدمات

می تواند به عنوان بخشی از مجموعه تولیدکننده و واردکننده و یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت تولیدکننده و واردکننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

1 - 6 استانداردهای ابلاغی: شامل مصوبات دولت، وزارت جهاد کشاورزی، وزارت صنعت، معدن و تجارت، استانداردهای تصویب شده توسط سازمان ملی استاندارد ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و شرکتهای تولیدکننده و واردکننده انواع ماشین ها می باشد.

1 - 7 قطعه و مجموعه استاندارد: قطعات و مجموعه هایی که مشمول یکی از استانداردهای بین المللی کارخانه ای یا ملی یا توامان باشد.

1 - 8 خدمات فنی استاندارد: خدمات تعمیراتی که مطابق با استاندارد بین المللی کارخانه ای یا ملی یا توامان باشد.

1 - 9 تعهدات دوره ضمانت: به مجموعه خدمات تعهد شده اعم از تامین قطعات و خدمات فنی استاندارد و یا تعویض دستگاه اطلاق می گردد که در یک دوره زمانی (ساعت کارکرد، فصل کاری، ماه و یا سال)، انجام آنها به طور «رایگان» از سوی تولیدکننده یا واردکننده تضمین می گردد.

1 - 10 تعهدات دوره تعهد: به مجموعه خدمات شامل تعمیرات، تامین لوازم یدکی، پشتیبانی خدمات، هزینه توقف و اجرت المثل اطلاق می شود که انجام آن در یک دوره زمانی مشخص از سوی تولیدکننده یا واردکننده تعهد می گردد.

1 - 11 ضمانت نامه: سندی است که توسط عرضه کننده به همراه ماشین تحویل مصرف کننده می گردد و متضمن تعهدات تولیدکننده یا واردکننده در دوران ضمانت و دوران تعهد می باشد. در ضمانت نامه شرح قطعات مصرفی و استهلاکی که مشمول ضمانت نمی شود ذکر می گردد.

تبصره - ضمانت نامه به لحاظ شکلی می تواند 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.

1 - 12 استفاده مطلوب از ماشین: نحوه استفاده مطابق مشخصات اعلام شده از سوی تولیدکننده یا واردکننده (شیوه به کارگیری، نگهداری و نظایر آن) که در ضمانت نامه و دفترچه راهنمای مصرف کننده توضیح داده شده است، می باشد.

1 - 13 کتابچه راهنمای مصرف کنندگان: مجموعه ای است به زبان فارسی که حاوی مواردی از قبیل مشخصات و ویژگی های اختصاصی و عمومی، فهرست متعلقات و تجهیزات همراه، نحوه استفاده مطلوب، راهنمای خدمات شامل بازدیدها و سرویس های دوره ای، ضوابط حمایت از حقوق مصرف کنندگان ماشین، فهرست نمایندگی های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش و سایر موارد به تشخیص تولیدکننده و یا واردکننده می باشد و در زمان تحویل ماشین باید توسط عرضه کننده به مصرف کننده ارائه گردد.

1 - 14 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 بلااستفاده ماشین) می باشد.

1 - 15 قیمت کارشناسی: قیمت کارشناسی ماشین بر اساس نظر کارشناس رسته مرتبط کانون کارشناسان رسمی دادگستری (بر مبنای اولین زمان اعلام عیبی که منجر به تعویض ماشین می گردد)، خواهد بود.

1 - 16 شرکت بازرسی: شخصیت حقوقی است که برای ارزیابی عملکرد تولیدکننده، واردکننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی های مجاز برابر آیین نامه ها و دستورالعمل های ابلاغی و تهیه گزارش های ادواری و موردی و ارایه آن به همراه اظهارنظر کارشناسی لازم به انجمن ذیربط حمایت از حقوق مصرف کنندگان و وزارت صنعت، معدن و تجارت، تعیین می گردد.

1 - 17 قطعات ایمنی: قطعاتی که نقص یا عیب آنها موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد و مشمول استاندارد بین المللی، ملی و اجباری و فهرست قطعات ایمنی می باشد.

1 - 18 کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات: این کتابچه حاوی اطلاعاتی است که زمان استاندارد تعمیرات، خدمات و هزینه های واحد زمانی مربوطه را در محل نمایندگی های مجاز و هم چنین در محل کار ماشین برآورد نموده و قبل از عرضه هر نوع ماشین و نیز هر ساله توسط تولیدکننده یا واردکننده برای تایید و تصویب به انجمن حمایتی ذیربط ارایه می گردد.

1 - 19 بهای محصول: منظور از بهای محصول، مبلغ مندرج در سند فروش (صورتحساب) رسمی از سوی عرضه کننده می باشد که مهمور به مهر آن است.

1 - 20 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 نرخگذار و ضوابط جاری قانونی در ازای ارایه خدمات از مصرف کننده با صدور صورتحساب رسمی دریافت می گردد.

1 - 21 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 ارایه می گردد.

ماده ۲ - دامنه کاربرد این ضوابط شامل کلیه عرضه کنندگان اعم از تولیدکنندگان، واردکنندگان، واسطه های فروش، واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز انواع ماشینهای راه سازی 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 جلوبندهای تراکتوری، تجهیزات کشاورزی قبل از کاشت و تا بعد از برداشت محصول و تجهیزات مربوط به مرغداری ها، دامداری ها، جنگل و مرتع، شیلات و آبیان 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 تولیدکنندگان داخلی مجوز پروانه بهره برداری را صادر و یا تمدید می نماید.

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

ماده ۳ - کلیه واردکنندگان و تولیدکنندگان موضوع این آیین نامه مکلفند ضمن رعایت مفاد سایر آیین نامه های اجرایی مرتبط با این قانون و ارایه مجوزهای لازم و رعایت استانداردهای محیط زیست، ایمنی و کیفیت، معیارهای سازمان ملی استاندارد ایران، کلیه وظایف و تکالیف مورد اشاره در این ضوابط را رعایت نمایند.

ماده ۴ - مسئولیت اجرایی مفاد این ضوابط بر عهده تولیدکنندگان و واردکنندگان انواع ماشین می باشد.

ماده ۵ - اثربخشی خدمات فروش و پس از فروش ارایه 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 شرکتهای بازرسی کننده خدمات پس از فروش که دارای تجارب مورد نیاز و مورد تایید سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و سازمان ملی استاندارد ایران (فهرست شرکت های مورد تایید) می باشند، انجام خواهد داد و چنانچه این افراد توانایی تامین عوامل شاخص را دارا نباشند، از ادامه فعالیت آنها تا زمان تامین شرایط لازم 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 ارایه 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 ۱۳۸۸/۷/۱۵ و آیین نامه های اجرایی و ضوابط مربوطه قابل پیگیری می باشد.

فصل دوم - وظایف و تکالیف در ارایه خدمات فروش

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

تبصره - مصوبات، ضوابط و دستورالعمل های مربوط به خدمات فروش اعلامی از سوی مراجع رسمی دولتی، غیردولتی و .. نباید مغایر با قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان و آیین نامه ها و شرایط و ضوابط اجرایی آن باشد.

ماده ۸ - تولیدکننده و واردکننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت ماشین و تجهیزات وابسته و مطابقت آن با ضمانت ارایه شده به مصرف کننده می باشد.

ماده ۹ - کلیه تولیدکنندگان و واردکنندگان مکلفند در صورت درخواست وزارت صنعت، معدن و تجارت و انجمن حمایتی ذیربط، اطلاعات و آمار مورد نیاز را ارایه 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 با رعایت استانداردهای تعیین شده می باشد.

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 می باشد. مدت زمان تحویل حداکثر ۳۰ روز تقویمی پس از انعقاد قرارداد می باشد. تاخیر در تحویل (پس از ۳۰ روز تقویمی)، مشمول پرداخت خسارت تاخیر به خریدار، به ازای هر ماه ۵/۲ درصد (۳۰٪ سالانه) به صورت روزشمار می شود.

ماده ۱۲ - تولیدکننده یا واردکننده قبل از اقدام به پیش فروش باید مجوز مربوطه را از کارگروهی مرکب از نمایندگان وزارت صنعت، معدن و تجارت و انجمن حمایتی ذیربط اخذ نماید.

ماده ۱۳ - در قراردادهای پیش فروش، تولیدکننده و واردکننده 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 می باشد.

تبصره ۱: زمان تحویل حداکثر تا ۳۰ روز تقویمی پس از تاریخ واریز وجه تکمیلی (الباقی مبلغ قرارداد) تعیین می شود.

تبصره ۲: تاخیر در تحویل مشمول خسارت تحویل به مصرف کننده به ازای هر ماه ۱ درصد (۱۲٪ سالیانه)، علاوه بر سود مشارکت مندرج در قرارداد به صورت روزشمار بر اساس کل مبلغ پرداخت شده توسط مصرف کننده می شود.

تبصره ۳: در صورت تغییر عقیده مصرف کننده در مورد نوع ماشین و متعلقات مربوطه، قیمت و تاریخ تحویل جدید، با توافق تولیدکننده یا واردکننده، در قرارداد منعقدہ ثبت و به امضا طرفین می رسد.

تبصره ۴: در شرایط خاص که تولیدکننده یا واردکننده قادر به تحویل ماشین مندرج در متن قرارداد نباشد، کسب رضایت کتبی مصرف کننده نسبت به هرگونه تغییرات در قرارداد الزامی می باشد.

ماده ۱۴ - انصراف مصرف کننده تا قبل از ۳۰ روز تقویمی پس از عقد قرارداد، پذیرفته می شود ولی سود مشارکتی به آن تعلق نمی گیرد. در صورت اعلام انصراف خرید پس از یکماه، 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 ۱۵ روز به خریدار صورت می گیرد.

تبصره - در صورت عدم محاسبه و پرداخت اصل مبلغ ودیعه و سود مشارکت در زمان مقرر، شرایط پرداخت باید بر اساس قرارداد منعقدہ (بدون کسر حداکثر ۳ درصد) صورت پذیرد.

ماده ۱۵ - مفاد این آیین نامه حاکم بر قراردادهای منعقدہ توسط تولیدکننده و واردکننده ماشین می باشد و عدم ذکر آنها در متن قرارداد رافع مسئولیت های مندرج در این ضوابط نمی باشد.

ماده ۱۶ - عدم پرداخت سود مشارکت، خسارت تاخیر در تحویل مندرج در ضوابط، 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 - تولیدکننده یا واردکننده ماشین موظف است دفترچه راهنمای فارسی دستگاه، ضمانت نامه 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، تولیدکننده یا واردکننده 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 راه سازی 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 ساعت کارکرد، هر کدام زودتر فرا برسد، می‌باشد.

تبصره -تولیدکننده و واردکننده می‌تواند 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 -اقدام ضمانت شامل کلیه قطعات و تجهیزات ماشین، از جمله لاستیک، باتری و لوازم برقی، به غیر از اقلام و لوازم مصرفی و استهلاکی می‌باشد.

تبصره -تعویض قطعات مصرفی و استهلاکی ناشی از عیب موجود در هر یک از مجموعه های ماشین، بر عهده تولیدکننده یا واردکننده بوده و مشمول تضمین می‌گردد.

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

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 تولیدکننده و واردکننده می‌باشد.

ماده ۲۲ -چنانچه توقف دستگاه برای رفع عیوب ماشین تحت ضمانت (که ناشی از خسارت حاصله از حادثه و یا تصادف نباشند) بیش از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات طول بکشد، تولیدکننده و واردکننده موظف به تامین ماشین مشابه جایگزین و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت توقف ماشین به شرح 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 غیرتعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای 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 نمایندگی های 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 تولیدکننده، واردکننده 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 تولیدکننده و واردکننده، 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 زمانی بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری رسته مرتبط می‌باشد.

تبصره ۱: در صورتی که توقف هر یک از انواع ماشین برای رفع خرابی های 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، تولیدکننده یا واردکننده ملزم به پرداخت یک هزارم (۰/۰۰۱) بهاء ماشین طبق سند فروش علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.

تبصره ۲: در خصوص پرداخت خسارت توقف موضوع این ماده، تولیدکننده یا واردکننده می‌تواند از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود در کمتر از ۱۵ روز پس از تحویل ماشین اقدام نماید.

ماده ۲۵- در دوران ضمانت چنانچه مصرف کننده به تولیدکننده و واردکننده، 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- تولیدکننده یا واردکننده موظف است معادل مدت توقف بیش از زمان استاندارد تعمیرات را به زمان دوره تضمین مربوطه اضافه نماید.

ماده ۲۷- در دوران ضمانت، هزینه های بارگیری، حمل و نقل، نصب و راه اندازی ماشین بر عهده تولیدکننده یا واردکننده می‌باشد.

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

ماده ۲۹- در دوران ضمانت و تعهد تولیدکننده و واردکننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی های مجاز موظف به پذیرش کلیه ماشین ها و تجهیزات تحت مسئولیت می‌باشند. صورت حساب مربوط به تعمیر یا تعویض کلیه قطعات و مجموعه های معیوب گزارش شده توسط مصرف کننده باید بر اساس اطلاعات مندرج در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات که قبلا توسط تولیدکننده یا واردکننده تهیه و با همکاری شرکت بازرسی به تصویب انجمن حمایتی ذیربط رسیده است، مستند گردیده و به مصرف کننده ارائه گردد.

تبصره -واردکننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی های مجاز آن موظف به پذیرش کلیه ماشین ها وارداتی مشابه نوعی که دارای نمایندگی رسمی آن در کشور است، می‌باشد و رعایت کلیه ضوابط این آیین نامه و مقررات وزارت صنعت معدن و تجارت در این خصوص الزامی است.

ماده ۳۰- در دوران تعهد چنانچه رفع عیوب ماشین ها 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 رسته مرتبط محاسبه و به مصرف کننده پرداخت می‌شود.

تبصره -چنانچه نقص یا عیب قطعات ماشین در طول دوره بیش از دو بار تعمیر تکراری همچنان باقی باشد یا در صورتی که نقص یا عیب قطعات موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی (قطعات ایمنی) اشخاص گردد و با یکبار تعمیر برطرف نشده باشد یا ماشین بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیرقابل استفاده بماند، تولیدکننده و واردکننده مکلف است حسب درخواست مصرف کننده، ماشین معیوب را با ماشین نو تعویض یا با توافق با وی بهای آن را مطابق سند فروش به مصرف کننده مسترد دارد.

ماده ۳۱- تولیدکننده یا واردکننده باید پس از تدوین کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات و تصویب، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های 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- تولیدکننده و واردکننده موظف است نمایندگی های مجاز را ملزم نماید تا ضمن ارایه 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 ماشین ها و تجهیزات موضوع این ضوابط که به دلیل موارد ایمنی قادر به تردد نیستند، می باشد.

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 غیراستاندارد توسط عرضه کننده و یا به دلیل عدم کیفیت تعمیرات و یا در صورت سهل انگاری، خسارتی متوجه مصرف کننده گردد، عرضه کننده مربوطه موظف به تامین حقوق مصرف کننده برابر با مفاد این ضوابط می باشد.

ماده ۳۷- کلیه خدمات ارائه شده از سوی تولیدکننده و یا واردکننده 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- تولیدکننده یا واردکننده ماشین باید نسبت به ابلاغ این ضوابط به واسطه خدمات پس از فروش و از طریق آن به کلیه نمایندگی های مجاز اقدام نماید.

ماده ۳۹- تولیدکننده و واردکننده باید نسبت به تهیه و ابلاغ ضوابط پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارایه و ترخیص به نمایندگی های مجاز و نظارت بر حسن اجرای آن اقدام نماید.

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

ماده ۴۱- تولیدکننده یا واردکننده موضوع این ضوابط باید مستندات اجرایی لازم برای ارائه خدمات به هر ماشین، کلیه دستورالعمل های فنی، راهنمای تعمیراتی بخش های مختلف ماشین و تجهیزات، آموزش استفاده از تجهیزات تخصصی و ابزار مخصوص را فراهم و یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش به کلیه نمایندگی های مجاز ارائه نماید.

ماده ۴۲- تولیدکننده یا واردکننده باید برای ماشین ها و تجهیزات جدید، ابزارآلات، تجهیزات و قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز را تامین و آموزش های لازم را برای کارکنان فنی آنها قبل از شروع تحویل ماشین به مصرف کننده داده باشد.

تبصره - اپراتور و سرویسکار معرفی شده از طرف خریدار باید آموزش های رایگان ارائه شده را گذرانده و تاییدیه پایان دوره آموزش را برای کار با دستگاه را از مرجع معرفی شده از سوی تولیدکننده و واردکننده، اخذ نماید. این تاییدیه برای ارائه خدمات دوران ضمانت ضروری است.

ماده ۴۳ - تولیدکننده یا واردکننده موظف است ضمن تدارک انبار قطعات یدکی، سامانه ای را برای تامین و توزیع به موقع و نظارت بر قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آنها جهت ارائه به مصرف کنندگان طراحی و اجرا نماید.

تبصره - تولیدکننده یا واردکننده 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 - تولیدکننده یا واردکننده موظف است سیستم ردیابی قطعات، بویژه 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 ماشین های مربوطه و برطرف نمودن نقص مزبور وجود داشته باشد.

ماده ۴۵ - تولیدکننده و واردکننده 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.

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

ماده ۴۶ - تولیدکننده و واردکننده مستقیماً و یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش باید سامانه ای را برای پرداخت هزینه خسارت وارده به مصرف کننده بگونه ای که مصرف کننده از میزان و چگونگی دریافت خسارت خود مطلع گردد مستقر و اجرا نماید.

ماده ۴۷ - تولیدکننده و واردکننده موظف است نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی های مجاز را تحت نظارت و هماهنگی شرکت بازرسی به اجرا درآورده و ضمن انعکاس نسخه ای از گزارش ها به وزارت صنعت، معدن و تجارت و انجمن حمایتی ذیربط، بر اساس نتایج حاصله اقدامات اصلاحی موثر را اعمال نماید.

ماده ۴۸ - تولیدکننده و واردکننده موظف است سیستم نظارت بر نمایندگی های مجاز را بر اساس وظایف تعیین شده در این ضوابط ایجاد و در بازه های زمانی مشخص اجرا نماید.

ماده ۴۹ - تولیدکننده و واردکننده موظف است دستورالعمل اعطاء و لغو نمایندگی ها را با معیارهای مشخص شده تدوین و اجرا نماید.

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

ماده ۵۱ -تولیدکننده و واردکننده 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 صنعت، معدن و تجارت (سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان)، کمیسیون های نظارت و سایر مراجع قانونی نرخ خدمات خود را تعیین و اعمال 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 حسب 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 تولیدکننده و واردکننده، ارزش کل ماشین یا تجهیزات وابسته به عنوان ارزش تخلف لحاظ می شود.