بسمه­تعالي

ضوابط اجرايي قانون حمايت از حقوق مصرف كنندگان در بخش ماشين­هاي راه­سازي، كشاورزي و تجهيزات وابسته

هيئت وزيران با استناد به مفاد ماده 4 و اختيارات ماده 21 قانون حمايت ازحقوق مصرف كنندگان مصوب 15/7/1388 مجلس شوراي اسلامي ضوابط اجرايي اين قانون در بخش " خدمات فروش و پس از فروش ماشين­هاي راه­سازي، كشاورزي و تجهيزات وابسته " که به اختصار "ماشين" ذکر مي شود را به منظور مشخص نمودن تعهدات و وظايف عرضه­کنندگان، واسطه­ها يا شرکت­هاي فروش، واسطه­ها يا شرکت­هاي خدمات پس از فروش و نمايندگي‌هاي مجاز آنان براي "رعايت حقوق مصرف­کنندگان" را به شرح زير تصويب نمود.

**اهداف:**

الف) تعيين حداقل شرايط کمي و کيفي خدمات فروش و پس از فروش ارائه شده از سوي عرضه­کنندگان کالا و خدمات مربوطه.

ب) الزام توليدکنندگان و واردکنندگان به بهبود کيفيت محصولات و پاسخگويي به نيازها و انتظارات مصرف کنندگان و رعايت آنان.

ج) ايجاد فضاي رقابتي در تامين نيازهاي مصرف کنندگان.

**فصل اول- تعاريف، دامنه کاربرد، مسئوليت­هاي عرضه­کنندگان**

**ماده 1-** در اين ضوابط، اصطلاحات در معاني مشروح زير به کار مي­روند:

**1-1- خدمات فروش ماشين:**عبارت است از کليه خدماتي از قبيل اطلاع رساني در مورد مشخصات کمي و کيفي کالا و خدمت، شرايط و ضوابط فروش، نحوه تحويل اسناد، مدارک، تجهيزات و متعلقات جانبي به طور کامل و به موقع، شرايط تحويل و اعلام کليه شرايط فروش از جمله شرايط فوق به طور شفاف كه موجب ارايه خدمات فروش بهتر و آسانتر به مصرف کننده مي شود.

***1-2- ضوابط فروش :*** قواعد، مقررات، چارچوب ها و شرايط *و* ضوابطي است که به منظور تعيين کليه شرايط مربوط به فروش ماشين توسط وزارت­بازرگاني تعيين و به کليه عرضه­کنندگان آن ابلاغ گرديده و مي­گردد.

***1-3- خدمات پس از فروش****:* عبارت است از کليه خدمات پس از فروش يک ماشين از قبيل ضمانت و تعهد، (پشتيباني خدمات، تعميرات و تامين قطعات استاندارد) که بر عهده توليد کننده و يا وارد کننده آن کالا قرار   
مي گيرد و موجب تعهد و تضمين کارکرد مطلوب محصول مي­شود.

***1-4- نمايندگي مجاز:*** شخصيت حقيقي و يا حقوقي است که از طرف توليدکننده يا واردکننده کالا و يا واسطه خدمات به عنوان نماينده رسمي، عهده­دار ارايه خدمات فروش و پس از فروش بوده و داراي مجوز و پروانه معتبر از مراجع ذيربط مي­باشد.

***1-5- واسطه خدمات:*** به شخص حقيقي يا حقوقي اطلاق مي­شود که توسط توليدکننده يا واردکننده عهده­دار خدمات فروش و يا پس از فروش (از طريق نمايندگي­هاي مجاز) در طول دوره تضمين و تعهد مي­باشد. واسطه خدمات مي­تواند به عنوان بخشي از مجموعه توليدکننده و واردکننده و يا به عنوان شرکتي مستقل تحت نظارت توليدکننده و واردکننده فعاليت نموده و خدمات خود را ارائه نمايد.

***1-6- استانداردهاي ابلاغي****:* شامل مصوبات دولت، وزارت جهادكشاورزي، وزارت صنايع و معادن، وزارت بازرگاني، استاندارهاي تصويب شده توسط سازمان استاندارد و تحقيقات صنعتي ايران، سازمان حفاظت محيط زيست و شرکتهاي توليد کننده و واردکننده انواع ماشين­ها مي­باشد.

***1-7- قطعه و مجموعه استاندارد:***قطعات و مجموعه­هايي که مشمول يکي از استانداردهاي کارخانه­اي يا ملي يا توامان باشد.

***1-8- خدمات فني استاندارد:*** خدمات تعميراتي که مطابق با استاندارد کارخانه­اي يا ملي يا توامان باشد.

***1-9- تعهدات دوره ضمانت:***به مجموعه خدمات تعهد شده اعم از تامين قطعات و خدمات فني استاندارد و يا تعويض دستگاه اطلاق مي­گردد که در يک دوره زماني (ساعت كاركرد، فصل كاري، ماه و يا سال)، انجام آنها به طور **"رايگان"** از سوي توليد­کننده يا واردکننده تضمين مي­گردد.

***1-10- تعهدات دوره تعهد****:* به مجموعه خدمات شامل تعميرات، تامين لوازم يدکي، پشتيباني خدمات، هزينه توقف و اجرت المثل اطلاق مي شود که انجام آن در يک دوره زماني مشخص از سوي توليد­کننده يا واردکننده تعهد مي­گردد.

***1-11- ضمانت نامه:*** سندي است که توسط عرضه­کننده به همراه ماشين تحويل مصرف­کننده مي­گردد و متضمن تعهدات توليد­کننده يا واردکننده در دوران ضمانت و دوران تعهد مي­باشد. در ضمانت نامه شرح قطعات مصرفي و استهلاکي که مشمول ضمانت نمي­شود ذکر مي­گردد.

**\*تبصره:**ضمانت نامه به لحاظ شکلي مي تواند در قالب برگه هاي چاپي، تجهيزات سخت افزاري و نرم افزاري، کارت هاي هوشمند و يا غيره با رعايت و لحاظ مشخصات مذکور دراين ضوابط، طراحي و عرضه گردد.

***1-12- استفاده مطلوب از ماشين****: نحوه* استفاده مطابق مشخصات اعلام شده از سوي توليد­کننده يا واردکننده (شيوه به كارگيري، نگهداري و نظاير آن) که در ضمانت نامه و دفترچه راهنماي مصرف كننده توضيح داده شده است، مي­باشد.

***1-13- کتابچه راهنماي مصرف کنندگان:*** مجموعه­اي است به زبان فارسي که حاوي مواردي از قبيل مشخصات و ويژگي­هاي اختصاصي و عمومي، فهرست متعلقات و تجهيزات همراه، نحوه استفاده مطلوب، راهنماي خدمات شامل بازديدها و سرويس­هاي دوره­اي، ضوابط حمايت از حقوق مصرف­كنندگان ماشين­ ، فهرست نمايندگي­هاي مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش و ساير موارد به تشخيص توليدکننده و يا واردکننده مي­باشد و در زمان تحويل ماشين بايد توسط عرضه­کننده به مصرف کننده ارائه گردد.

***1-14- تامين ماشين جايگزين مشابه:***منظور از تامين ماشين جايگزين (فقط در دوران ضمانت)، واگذاري ماشين مشابه و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت خواب ماشين (توقف بلا استفاده ماشين) مي­باشد.

***1-15- قيمت کارشناسي:***قيمت کارشناسي ماشين بر اساس نظر کارشناس رسته مرتبط کانون کارشناسان رسمي دادگستري (بر مبناي اولين زمان اعلام عيبي که منجر به تعويض ماشين مي­گردد)، خواهد بود.

***1-16- شرکت بازرسي*:** شخصيت حقوقي است که براي ارزيابي عملکرد توليد کننده، واردکننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمايندگي­هاي مجاز برابر آيين نامه ها و دستورالعمل هاي ابلاغي و تهيه گزارش­هاي ادواري و موردي و ارايه آن به همراه اظهارنظرکارشناسي لازم به انجمن تخصصي ذيربط حمايت از حقوق مصرف کنندگان و سازمان حمايت مصرف­كنندگان و توليدكنندگان، تعيين مي گردد.

***1-17- قطعات ايمني****:* قطعاتي که نقص يا عيب آنها موجب احتمال صدمه جسمي يا جاني اشخاص گردد و مشمول استاندارد ملي و اجباري و فهرست قطعات ايمني مي باشد.

***1-18- كتابچه راهنماي زمان و هزينه استاندارد تعميرات:*** اين كتابچه حاوي اطلاعاتي است كه زمان استاندارد تعميرات، خدمات و هزينه هاي واحد زماني مربوطه را در محل نمايندگي­هاي مجاز و هم چنين در محل كار ماشين برآورد نموده و قبل از عرضه هر نوع ماشين و نيز هر ساله توسط توليدكننده يا واردکننده براي تاييد و تصويب به انجمن حمايتي ذيربط ارايه مي­گردد.

***1-19- بهاي محصول:***منظور از بهاي محصول، مبلغ مندرج در سند فروش (صورتحساب) رسمي از سوي عرضه کننده مي­باشد که ممهور به مهر آن است.

***1-20- نرخ خدمات:***اجرت يا دستمزدي است که از سوي عرضه­کنندگان، واسطه­هاي خدمات پس از فروش و نمايندگي­هاي مجاز مطابق ضوابط و دستورالعمل­هاي مراجع نرخگذار و ضوابط جاري قانوني در ازاي ارايه خدمات از مصرف­کننده با صدور صورتحساب رسمي دريافت مي­گردد.

***1-21- خدمات سيار:***خدمات امدادي و تعميراتي است که در محل استقرار ماشين يا تجهيزات وابسته در خارج از نمايندگي مجاز و در محل استقرار ماشين به مصرف­کننده ارايه مي­گردد.

**ماده 2-** دامنه کاربرد اين ضوابط شامل کليه عرضه­کنندگان اعم از توليد کنندگان ،واردکنندگان، واسطه­هاي فروش، واسطه­هاي خدمات پس از فروش و نمايندگي­هاي مجاز انواع ماشينهاي راه­سازي و كشاورزي نظير انواع لودر، بولدوزر، گريدر، غلطک، بيل مکانيکي، تراكتور و كمباين و ماشين­هاي خودگردان در مزرعه و   
 انواع تجهيزات وابسته نظير دنباله بندها و جلوبندهاي تراكتوري، تجهيزات كشاورزي قبل از كاشت و بعد از برداشت محصول و تجهيزات مربوط به مرغداري­ها، دامداري­ها، جنگل و مرتع، شيلات و آبزيان که در داخل کشور توليد و يا در چهارچوب مقررات جاري از طريق مبادي رسمي و يا مناطق آزاد به کشور وارد شده و يا مي­شوند، مي­باشد.

**ماده3-**کليه واردکنندگان و توليدکنندگان موضوع اين آيين­نامه مکلفند ضمن رعايت مفاد ساير آيين­نامه­هاي اجرايي مرتبط با اين قانون و ارايه مجوزهاي لازم و رعايت استانداردهاي محيط زيست، ايمني و کيفيت، معيارهاي سازمان استاندارد و تحقيقات صنعتي ايران، کليه وظايف و تکاليف مورد اشاره در اين ضوابط را رعايت نمايند.

**ماده 4-** مسئوليت اجرايي مفاد اين ضوابط برعهده توليدکنندگان و واردکنندگان انواع ماشين­ مي­باشد.

**ماده 5-** مسئوليت انجام ارزيابي­هاي ادواري شرکت­هاي واردکننده و توليدکننده، واسطه­هاي فروش، واسطه­هاي خدمات پس از فروش، نمايندگي­هاي مجاز و ارايه گزارش­هاي ادواري و يا موردي بر عهده شرکت بازرسي که صلاحيت آن از سوي سازمان حمايت مصرف­کنندگان و توليدکنندگان و سازمان استاندارد تاييد مي­گردد و توسط انجمن ذيربط حمايت از حقوق مصرف­کنندگان تعيين مي­شوند، مي­باشد.

**\*تبصره1:** تامين هزينه­هاي انجام بازرسي برعهده انجمن حمايتي ذيربط و از محل اعتبارات آن مي­باشد.

**\*تبصره2:** صلاحيت شرکت بازرسي بايد به تاييد سازمان استاندارد و تحقيقات صنعتي ايران و سازمان حمايت مصرف کنندگان و توليدکنندگان برسد و شرکت بازرسي داراي گواهينامه مرتبط در اين خصوص باشد.

**تبصره3:** تا زمان تشکيل انجمن­هاي حمايتي تخصصي مربوطه، تعيين شرکت بازرسي از سوي سازمان حمايت مصرف کنندگان و توليد کنندگان صورت مي پذيرد وپرداخت هزينه ارزيابي بر عهده توليد کننده و واردکننده مي باشد.

**ماده 6-** مسئوليت رسيدگي به شکايات مصرف­کنندگان و احقاق حقوق و جلب رضايت ايشان از خدمات ارايه شده در دوران "ضمانت" و "تعهد"، در مرحله اول برعهده عرضه­کننده مي­باشد. در صورت بروز اختلاف بين عرضه­کننده و مصرف­کننده مراتب مطابق مفاد فصول سوم، چهارم و پنجم قانون حمايت از حقوق مصرف­كنندگان مصوب 15/7/1388 و آيين­نامه­هاي اجرايي و ضوابط مربوطه قابل پيگيري مي­باشد.

**فصل دوم- وظايف و تکاليف در ارايه خدمات فروش**

**ماده 7-**عرضه­کنندگان موظفند کليه مصوبات، ضوابط و دستورالعمل­هاي مربوط به انواع فروش (فوري، اقساطي و اجاره به شرط تمليک و...) و قيمت­گذاري را رعايت نمايند.

**\*تبصره-** مصوبات، ضوابط و دستورالعمل­هاي مربوط به خدمات فروش اعلامي از سوي مراجع رسمي دولتي، غير دولتي و ... نبايد مغاير با قانون حمايت از حقوق مصرف­کنندگان و آيين­نامه­هاي اجرايي آن باشد.

**ماده 8-** توليد کننده و وارد کننده موظف به رعايت استانداردهاي ابلاغي در مورد ايمني، کيفيت، سلامت ماشين و تجهيزات وابسته و مطابقت آن با ضمانت ارايه شده به مصرف­کننده مي­باشد.

**ماده 9-** کليه توليدکنندگان و واردکنندگان مکلفند درصورت درخواست سازمان حمايت مصرف کنندگان و توليدکنندگان وانجمن حمايتي ذيربط، اطلاعات و آمار مورد نياز را ارايه نمايند.

**ماده 10-** عقد قرارداد فروش با مصرف­کنندگان الزامي است. در قرارداد فروش درج مشخصات ماشين مورد نظر مصرف­کننده، قيمت فروش، نرخ سود مشارکت و خسارت تاخير در تحويل، تاريخ تحويل ماشين (به روز) و نام کليه متعلقات درخواستي مصرف­کننده الزامي بوده و عرضه­کننده موظف به تحويل ماشين مورد نظر در زمان تعهد شده در قرارداد با رعايت استانداردهاي تعيين شده مي­باشد.

**\*تبصره-** عرضه­کننده موظف است يک نسخه از اصل قرارداد را به مصرف­کننده ارائه نمايد.

**ماده 11-** فروش نقدي و تحويل فوري منوط به نداشتن تعهدات معوق همان ماشين مي­باشد. مدت زمان تحويل حداکثر 30 روز تقويمي پس از انعقاد قرارداد مي­باشد. تاخير در تحويل (پس از 30 روز تقويمي)، مشمول پرداخت خسارت تاخير به خريدار، به ازاي هر ماه 5/2 درصد (30% ساليانه) بصورت روز شمار مي­شود.

**ماده 12-** توليدکننده يا واردکننده قبل از اقدام به پيش­فروش بايد مجوز مربوطه را از کارگروهي مرکب از نمايندگان وزارت بازرگاني، انجمن حمايتي ذيربط اخذ نمايد.

**ماده 13-** در قراردادهاي پيش فروش، توليدکننده و واردکننده موظف به پرداخت سود مشارکت، از تاريخ دريافت وديعه تا تاريخ تحويل ماشين به خريدار مي­باشد.

**\*تبصره 1-** زمان تحويل حداکثر تا 30 روز تقويمي پس از تاريخ واريز وجه تکميلي (الباقي مبلغ قرارداد) تعيين مي‌شود.

**\*تبصره 2-** تاخير در تحويل، مشمول خسارت تحويل به مصرف­کننده به ازاي هر ماه 1 درصد (12% ساليانه)، علاوه بر سود مشارکت مندرج در قرارداد بصورت روز شمار بر اساس کل مبلغ پرداخت شده توسط مصرف­کننده مي­شود.

**\*تبصره 3-** در صورت تغيير عقيده مصرف­کننده در مورد نوع ماشين و متعلقات مربوطه، قيمت و تاريخ تحويل جديد، با توافق توليدکننده يا واردکننده، در قرارداد منعقده ثبت و به امضاء طرفين مي­رسد.

**\*تبصره 4-** در شرايط خاص که توليدکننده يا واردکننده قادر به تحويل ماشين مندرج در متن قرارداد نباشد، كسب رضايت كتبي مصرف­كننده نسبت به هر گونه تغييرات در قرارداد الزامي مي باشد.

**ماده 14-** انصراف مصرف­کننده تا قبل از 30 روز تقويمي پس از عقد قرارداد، پذيرفته مي­شود ولي سود مشارکتي به آن تعلق نمي­گيرد. در صورت اعلام انصراف خريد پس از يکماه، بازپرداخت سود مشارکت بر مبناي حداکثر 3 درصد کمتر از سود مشارکت مندرج در قرارداد محاسبه و پرداخت اصل مبلغ وديعه و سود مشارکت حداکثر ظرف 15 روز به خريدار صورت مي­گيرد.

**\*تبصره-** درصورت عدم محاسبه و پرداخت اصل مبلغ وديعه و سود مشارکت در زمان مقرر، شرايط پرداخت بايد بر اساس قرارداد منعقده (بدون کسر حداکثر 3 درصد) صورت پذيرد.

**ماده 15-** مفاد اين آيين­نامه حاکم بر قراردادهاي منعقده توسط توليدکننده و واردکننده ماشين­ مي­باشد و عدم ذكر آنها در متن قرارداد رافع مسئوليت­هاي مندرج در اين آيين نامه نمي باشد.

**ماده 16-** عدم پرداخت سود مشارکت، خسارت تاخير در تحويل مندرج در آيين­نامه، عدم ايفاي تعهدات تلقي و قابل رسيدگي در مراجع مورد اشاره در قانون است.

**فصل سوم- وظايف و تکاليف در ارايه خدمات پس از فروش در دوره ضمانت و دوره تعهد**

**ماده 17-** توليدکننده يا واردکننده ماشين­ موظف است دفترچه راهنماي فارسي دستگاه، ضمانت نامه به زبان فارسي، مشخصات فني، اختصاصي و عمومي ماشين، سند فروش، پرسشنامه ارزيابي رضايت مشتريان و نظرسنجي، نام و نشاني نمايندگي­هاي مجاز در سراسر كشور را در زمان تحويل ماشين به مصرف­كننده تحويل و رسيد نمايند.

**\*تبصره 1-** براي آشنايي با نحوه استفاده و نگهداري ماشين­ ، توليدکننده يا واردکننده موظف است علاوه بر ارايه دفترچه راهنما، به برگزاري دوره آموزشي براي مصرف کننده و يا نمايندگان آنها حداقل به مدت يك روز کاري اقدام نمايد.

**\*تبصره 2-** دفترچه راهنماي ماشين و مفاد ضمانت نامه­ها شامل شرح اقلام مصرفي و قطعات استهلاکي توسط انجمن حمايتي ذيربط با همکاري شرکت بازرسي تهيه و تاييد مي گردد.

**ماده 18-** رعايت ضوابط مندرج در ضمانت نامه و دفترچه راهنما، براي مصرف کننده لازم­الاجرا است.

**ماده19**- حداقل دوره تضمين براي انواع ماشين­هاي راه­سازي از تاريخ تحويل به مصرف­كننده يکسال (12 ماه) و يا 1500 ساعت کارکرد هركدام زودتر فرا برسد و براي انواع ماشين­هاي كشاورزي از تاريخ تحويل به مصرف­كننده دو سال (24 ماه) و يا 2400 ساعت كاركرد هركدام زودتر فرا برسد، و براي ساير ادوات، دنباله­بندها و تجهيزات كشاورزي يكسال (12 ماه) و يا 1200 ساعت كاركرد، هركدام زودتر فرا برسد مي­باشد.

**\*تبصره-** توليدکننده و واردکننده مي­تواند بر اساس سياست تجاري خود و به منظور ارتقاء رضايتمندي مصرف­کننده نسبت به افزايش دوره ضمانت با تعهدات مربوطه اقدام نمايد که در اين صورت بايد جزئيات شرايط آن به طور شفاف به مصرف­کننده اعلام گردد.

**ماده 20-** اقلام ضمانت شامل كليه قطعات و تجهيزات ماشين، ازجمله لاستيك، باطري و لوازم برقي، به غير از اقلام و لوازم مصرفي و استهلاكي مي­باشد.

**\*تبصره-** تعويض قطعات مصرفي و استهلاکي ناشي از عيب موجود در هر يک از مجموعه­هاي ماشين، بر عهده توليدکننده يا واردکننده بوده و مشمول تضمين مي­گردد.

**ماده 21-** تعمير ماشين و تجهيزات وابسته و يا تعويض قطعات ناشي از خسارت حاصل از حادثه يا تصادف بوجود آمده، كه به علت ايرادات فني نباشد مشمول ضمانت نمي­گردد.

**\*تبصره-** چنانچه عيوب موجود در هر يك از مجموعه­هاي دستگاه با نظر و تشخيص كارشناس رسمي دادگستري سبب بروز حادثه گردد، خدمات مربوطه بر عهده توليدکننده و واردکننده مي­باشد.

**ماده 22-** چنانچه توقف دستگاه براي رفع عيوب ماشين تحت ضمانت (که ناشي از خسارت حاصل از حادثه و يا تصادف نباشد) بيش از زمان تعيين شده در کتابچه راهنماي زمان و هزينه استاندارد تعميرات طول بکشد، توليدکننده و واردکننده موظف به تامين ماشين مشابه جايگزين و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت توقف ماشين به مندرج در اين ضوابط مي­باشد.

**ماده 23-** مدت زمان توقف ماشين براي پرداخت خسارت بعد از زمان تعيين شده در کتابچه راهنماي زمان و هزينه استاندارد تعميرات، براي کليه روزهاي توقف (اعم از تعطيل و غير تعطيل بدون در نظر گرفتن فرآيندهاي داخلي عرضه­کننده) شروع و پس از انجام تعميرات لازم و اعلام آمادگي براي تحويل ماشين به مصرف­کننده، خاتمه مي­يابد.

**\*تبصره-** در صورت مراجعه مصرف­کننده به همان نمايندگي مجاز يا هر يک از نمايندگي­هاي ديگر، براي بار دوم، براي رفع ايراد تکراري، زمان توقف از بدو تاريخ پذيرش، براي پرداخت خسارت توقف محاسبه مي­گردد.

**ماده 24-** براي انواع ماشين از زمان اعلام عيب از سوي مصرف كننده به توليد کننده، واردکننده و يا واسطه خدمات پس از فروش و يا نمايندگي مجاز و يا در صورت امكان از زمان تحويل ماشين به نمايندگي مجاز و يا واسطه خدمات پس از فروش و يا توليدکننده و واردکننده، به ازاي هر روز توقف مازاد بر زمان تعيين شده در کتابچه راهنماي زمان و هزينه استاندارد تعميرات، خسارت پرداختي به مصرف کننده برابر ارزش عدم کارکرد دستگاه در همان دوره زماني براساس نظر کارشناس رسمي دادگستري رسته مرتبط مي­باشد.

\***تبصره 1**- درصورتي­که توقف هر يك از انواع ماشين براي رفع خرابي هاي احتمالي در **"دوران ضمانت"** بيش از زمان تعيين شده در کتابچه راهنماي زمان و هزينه استاندارد تعميرات به طول انجامد، براي هر روز توقف مازاد بر زمان تعيين شده، توليدکننده يا واردکننده ملزم به پرداخت يك هزارم (001/0) بهاء ماشين طبق سند فروش علاوه بر مقدار قبلي مي­باشد.

**\*تبصره 2-** درخصوص پرداخت خسارت توقف موضوع اين ماده، توليدکننده يا واردکننده مي­تواند از طريق واسطه خدمات پس از فروش خود اقدام نمايد.

**ماده 25-** در دوران ضمانت چنانچه مصرف­کننده به توليدکننده و واردکننده، واسطه خدمات پس از فروش يا نمايندگي مجاز مراجعه نمايد و رفع کامل ايرادات ماشين تحت هر شرايطي در مدت زمان باقيمانده از دوره ضمانت ماشين براي نمايندگي مجاز مقدور نباشد، عرضه­کننده موظف است ضمن الزام به اعلام کتبي موضوع به مصرف­کننده ترتيبي اتخاذ نمايد که ماشين در اولين فرصت ممکن تحت شرايط ضمانت رفع نقص گردد.

**\*تبصره-** کليه خدمات ارائه شده و تعويض قطعات صورت گرفته در دوران ضمانت و تعهد، مشمول ضمانت مورد اشاره در اين ضوابط مي­باشد.

**ماده 26-** توليدکننده يا واردکننده موظف است معادل مدت توقف بيش از زمان استاندارد تعميرات را به زمان دوره تضمين مربوطه اضافه نمايد.

**ماده 27-** در دوران ضمانت، هزينه­هاي بارگيري، حمل و نقل، نصب و راه اندازي ماشين بر عهده توليدکننده يا واردکننده مي­باشد.

**ماده 28-** حداقل مدت زمان تعهد خدمات شامل تامين کليه قطعات يدکي و ارائه خدمات تعميراتي به مدت حداقل ده سال بعد از فروش آخرين دستگاه از نوع و مدل مربوطه توسط توليدکننده و واردکننده مي­باشد.

**ماده 29-** در دوران ضمانت و تعهد، توليدکننده و واردکننده، واسطه خدمات پس از فروش و يا نمايندگي­هاي مجاز موظف به پذيرش کليه ماشين­ها و تجهيزات تحت مسئوليت مي­باشند. صورت­حساب مربوط به تعمير يا تعويض کليه قطعات و مجموعه­هاي معيوب گزارش شده توسط مصرف­کننده بايد بر اساس اطلاعات مندرج در کتابچه راهنماي زمان و هزينه استاندارد تعميرات كه قبلا توسط توليدکننده يا واردکننده تهيه و با همکاري شرکت بازرسي به تصويب انجمن حمايتي ذيربط رسيده است، مستند گرديده و به مصرف­کننده ارايه گردد.

**\*تبصره-** واردکننده، واسطه خدمات پس از فروش و يا نمايندگي­هاي مجاز آن موظف به پذيرش کليه ماشين­هاي وارداتي مشابه نوعي که داراي نمايندگي رسمي آن در کشور است، مي­باشد و رعايت کليه ضوابط اين آيين­نامه و مقررات وزارت بازرگاني در اين خصوص الزامي است.

**ماده 30-** در دوران تعهد چنانچه رفع عيوب ماشين­ها و تجهيزات بيش از زمان تعيين شده در کتابچه راهنماي زمان و هزينه استاندارد تعميرات طول بكشد به ازاي هر روز توقف مازاد (در مزرعه، سايت مصرف­کننده و يا در تعميرگاه نمايندگي مجاز)، برابر ارزش عدم کارکرد دستگاه در دوره زماني بر اساس نظر کارشناس رسمي دادگستري رسته مرتبط محاسبه و به مصرف كننده پرداخت مي­شود.

**ماده 31-** توليدکننده يا واردکننده بايد پس از تدوين کتابچه راهنماي زمان و هزينه استاندارد تعميرات و تصويب، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمايندگي­هاي مجاز خود ابلاغ نمايد تا صورتحساب مصرف­کننده بر اساس آن صادر و به مصرف­کننده تحويل شود و در نمايندگيهاي مجاز امکاناتي را فراهم نمايد تا در صورت درخواست مصرف­کننده، امکان مقايسه صورتحساب صادره با جداول مذکور وجود داشته باشد.

**ماده 32-** توليد کننده و واردکننده موظف است نمايندگي­هاي مجاز را ملزم نمايد تا ضمن ارايه صورتحساب مطابق مفاد اين ضوابط، قطعات تعويض شده و يا خدمات ارائه شده خود را به مدت 6 ماه يا 500 ساعت، هر کدام زودتر فرا برسد، ضمانت نمايد.

**ماده 33-** نمايندگي مجاز تحت هر شرايطي ملزم به پذيرش ماشين­ها و تجهيزات موضوع اين ضوابط که به دليل موارد ايمني قادر به تردد نيستند، مي­باشد.

**ماده 34-** اگر نمايندگي مجاز تشخيص دهد علاوه بر عيوب مندرج در برگ پذيرش، ماشين داراي عيب ديگري است، قبل از تعمير آنها، بايد با مصرف­کننده تماس گرفته و از او براي انجام تعميرات کسب تکليف نمايد.

**ماده 35-** در دوران تعهد، نمايندگي مجاز بايستي داغي قطعات تعويضي را به مصرف­کننده تحويل دهد.

**ماده 36**– چنانچه به علت استفاده از قطعات غير استاندارد توسط عرضه کننده و يا به دليل عدم کيفيت تعميرات و يا در صورت سهل انگاري، خسارتي متوجه مصرف کننده گردد، عرضه­کننده مربوطه موظف به تامين حقوق مصرف­کننده برابر با مفاد اين ضوابط مي­باشد.

**ماده 37**–كليه خدمات ارائه شده از سوي توليد كننده و يا وارد كننده به صورت سيار در دوران ضمانت رايگان و پس از آن تا سررسيد دوران تعهد با دريافت هزينه طبق ضوابط جاري الزامي است.

**فصل چهارم- ساير تعهدات**

**ماده 38-** توليدکننده يا واردکننده ماشين بايد نسبت به ابلاغ اين ضوابط به واسطه خدمات پس از فروش و از طريق آن به کليه نمايندگي­هاي مجاز اقدام نمايد.

**ماده 39-** توليد کننده و واردکننده بايد نسبت به تهيه و ابلاغ ضوابط پذيرش، گردش کار خدمات قابل ارايه و ترخيص به نمايندگي­هاي مجاز و نظارت بر حسن اجراي آن اقدام نمايد.

**ماده 40-** نمايندگي­هاي مجاز، موظف به نصب تابلو رتبه نمايندگي (در صورت اخذ) از حيث رعايت حقوق مصرف­کنندگان و همچنين نصب تابلوي حقوق مصرف کنندگان به نحوي که قابل رويت باشد، در محل پذيرش مي­باشد.

**ماده 41-** توليدکننده يا واردکننده موضوع اين ضوابط بايد مستندات اجرايي لازم براي ارائه خدمات به هر ماشين، کليه دستورالعمل­هاي فني، راهنماي تعميراتي بخش­هاي مختلف ماشين و تجهيزات، آموزش استفاده از تجهيزات تخصصي و ابزار مخصوص را راسا فراهم و يا از طريق واسطه خدمات پس از فروش به کليه نمايندگي­هاي مجاز ارائه نمايد.

**ماده 42-** توليدکننده يا واردکننده بايد براي ماشين­ها و تجهيزات جديد، ابزارآلات، تجهيزات و قطعات يدکي مورد نياز واسطه خدمات پس از فروش و نمايندگي­هاي مجاز را تامين و آموزش­هاي لازم را براي کارکنان فني آنها قبل از شروع تحويل ماشين به مصرف­کننده داده باشد.

**\*تبصره:** اپراتور و سرويسکار معرفي شده از طرف خريدار بايد آموزش­هاي رايگان ارايه شده را گذرانده و تأييديه پايان دوره آموزش را براي کار با دستگاه را از مرجع معرفي شده از سوي توليدکننده و واردکننده، اخذ نمايد. اين تأييديه براي ارايه خدمات دوران ضمانت ضروري است.

**ماده 43-** توليدکننده يا واردکننده موظف است ضمن تدارک انبار قطعات يدکي سامانه­اي را براي تامين و توزيع به موقع و نظارت بر قطعات­ يدکي مورد نياز واسطه خدمات پس از فروش و نمايندگي­هاي مجاز آنها جهت ارايه به مصرف­کنندگان طراحي و اجرا نمايد.

**\*تبصره:** توليدکننده يا واردکننده موظف است امكان سطح دسترسي ايمن به سامانه و يا سيستم مذكور را براي مراجع ذيربط دولتي و غير دولتي قيد شده در اين ضوابط به منظور حمايت از حقوق مصرف­کننده و عرضه­کننده فراهم نمايد.

**ماده 44-** توليدکننده يا واردکننده موظف است سيستم رديابي قطعات، بويژه قطعات ايمني نصب شده بر روي ماشين را ايجاد نمايد بطوري که در صورت تشخيص وجود نقص فني در هر گروه از قطعات نصب شده که باعث بروز خسارت شود، امکان فراخوان ماشين هاي مربوطه و برطرف نمودن نقص مزبور وجود داشته باشد.

**ماده 45-** توليدکننده و واردکننده موظف است نظام رسيدگي به شكايات مصرف­كنندگان را در شرکت و كليه نمايندگي­هايمجاز مستقر نمايد و گزارش عملكرد دوره‌اي خود را به شرکت بازرسي تعيين شده ارايه نمايد.

**\*تبصره:** در نظام فوق­الذکر مدت زمان تعيين تکليف نهايي شکايت مصرف­کننده از زمان وصول شکايت توسط عرضه­کننده نبايد از هفت روز کاري تجاوز نمايد.

**ماده 46-** توليدکنننده و واردکننده مستقيما و يا از طريق واسطه فروش و خدمات پس از فروش بايد سامانه­اي را براي پرداخت هزينه خسارت وارده به مصرف­کننده بگونه­اي كه مصرف­كننده از ميزان و چگونگي دريافت خسارت خود مطلع گردد مستقر و اجرا نمايد.

**ماده 47-**توليدکنننده و واردکننده موظف است نظام نظرسنجي از مراجعين کليه نمايندگي­هاي مجاز را تحت نظارت و هماهنگي شرکت بازرسي به اجرا درآورده و ضمن انعکاس نسخه­اي از گزارش­ها به سازمان حمايت مصرف­کنندگان و توليدکنندگان وانجمن حمايتي ذيربط، بر اساس نتايج حاصله اقدامات اصلاحي موثر را اعمال نمايد.

**ماده 48-**توليدکنننده و واردکننده موظف است سيستم نظارت بر نمايندگي­هاي مجاز را بر اساس وظايف تعيين شده در اين ضوابط را ايجاد و در بازه‌هاي زماني مشخص اجرا نمايد.

**ماده 49-**توليدکنننده و واردکننده موظف است دستورالعمل اعطاء و لغو نمايندگي­ها را با معيارهاي مشخص شده تدوين و اجرا نمايند.

**ماده 50-**توليدکنننده و واردکننده مستقيما و يا از طريق واسطه فروش و خدمات پس از فروش موظفند ضمن تدوين و اجراي نظام تشويق و تنبيه نمايندگي­ها، تدابيري اتخاذ نمايند که در دوران ضمانت نمايندگي‌هاي مجاز بر اساس ميزان محصولات برگشتي (رفع عيب نشده) جريمه شوند.

**ماده 51-**توليدکننده و واردکننده حق واگذاري يا استفاده از خودروي مسترد شده را پيش از رفع عيب ندارد، واگذاري خودروي مزبور پس از رفع عيب و نقص قبلي و با اعلام صريح عيوب رفع شده يا نشده مزبور در اسناد واگذاري خودرو، مجاز مي‌باشد.

**ماده 52-**عرضه­کنندگان مکلفند مطابق ضوابط و دستورالعمل­هاي قيمت­گذاري وزارت بازرگاني (سازمان حمايت مصرف­کنندگان و توليدکنندگان)، کميسيون­هاي نظارت و ساير مراجع قانوني نرخ خدمات خود را تعيين نمايند.

**ماده 53-** در هر مورد عدم انجام تعهدات، معادل ريالي تعهد انجام نشده به عنوان ارزش تخلف از سوي انجمن حمايتي ذيربط تعيين و حسب لزوم در شعب تعزيرات حکومتي رسيدگي و منجر به صدور راي مي­شود.

**\*تبصره:** در صورت عدم امکان استفاده از مجموعه کل ماشين، به دليل وجود عيب و نقيصه­اي در آن و عدم اقدام مناسب و تامين­کننده حقوق مصرف کننده از سوي توليدکننده و واردکننده، ارزش کل ماشين يا تجهيزات وابسته به عنوان ارزش تخلف لحاظ مي شود..