

ماده ۱۲- عرضه کننده 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 می باشد.

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 مصرف کننده 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 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.

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 ۲: چنانچه در طی ۳ ماهه اول زمان شروع ضمانت هرگونه عیوب ذاتی بروز نماید حق تعویض و جایگزینی لوازم خانگی برای مصرفکننده محفوظ است.

ماده ۲۰- مدت زمان پشتیبانی خدمات در دوران تعهد، تامین کلیه قطعات یدکی و ارائه خدمات به انواع لوازم خانگی، حداقل ۵ سال از تاریخ شروع خدمات می باشد.

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

ماده ۲۲- تولید کننده و وارد کننده 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 مصرف کننده می شود را تهیه و نسبت به فراهم نمودن شرایط تحویل دستگاه جایگزین و یا جبران توقف دستگاه در هنگام تعمیرات طولانی مدت اقدام نماید. (الزام استفاده از یک سامانه مکانیزه جهت اتمام تعمیرات به مشتری)

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 ذی ربط مورد تأیید قرار می گیرد به دلیل اطاله زمان تعمیر، غیر قابل استفاده بماند، تولید کنندگان و وارد کنندگان مکلف هستند حسب درخواست مصرف کننده کالای معیوب را با نو تعویض یا با توافق و بهای آن را طبق سند فروش به وی پرداخت نمایند.

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 می شود پس از اتمام کار یا هر گونه ارائه خدمات، به صورت مکتوب کلیه عیوب و نقص های اعلامی از سوی مصرف کننده و اقدامات انجام شده و یا قطعات تعمیری و تعویضی را در صورت وضعیت مربوط ذکر نموده و یک نسخه از آن را تسلیم مصرف کننده نماید. (فاکتور سیستمی)

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 نمایندگی ها و لزوم استناد مراجع حل اختلاف به این قبیل اطلاعات؛ تولید کنندگان و وارد کنندگان مکلف به راه اندازی و بکارگیری سامانه های مبتنی بر فناوری اطلاعات و بانک های اطلاعاتی مربوط می باشند.

ماده ۲۷- چنانچه انجام تعهدات تولید کننده و وارد کننده به دلیل حوادث غیر مترقبه و غیر قابل پیش بینی ناممکن باشد و ارائه تعهدات به حالت تعلیق درآید مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می شود.

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 ۳۲- وارد کنندگان موظف هستند به کلیه لوازم خانگیهای مشابه که نمایندگی نشان تجاری مربوط را در اختیار دارند، 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 تولید کنندگان و یا وارد کنندگان ارائه خواهد شد که تحت پوشش آنها بوده و دارای کارت ضمانت همان شرکت یا موسسه ذی ربط باشد.

ماده ۳۳- تعمیرات انجام شده در زمان ضمانت مادامی که ضمانت نامه لوازم خانگی فروخته شده اعتبار داشته باشد از سوی تولید کنندگان و وارد کنندگان کالا و واسطه خدمات پس از فروش مربوط، تحت پوشش ضمانت می باشد.

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

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 ۳۸- عرضه کننده ملزم به رعایت نرخ نامه های مصوب اعلامی از سوی مراجع ذیصلاح نظیر اتحادیه ها 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 تعمیری 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.