

۵- نمونه تعهد محضری ارائه خدمات پس از فروش واردکنندگان و تولیدکنندگان و صاحبان برند کلیه اقلام

کالایی مشمول خدمات پس از فروش ( بندهای ۱۴ به بعد صرفاً برای تلفن همراه و تجهیزات سیم کارت خور مصداق

دارد) \_\_\_\_\_

تعهد دهنده :

نام و نام خانوادگی/ نام شرکت : کد ملی / شناسه ملی :.....

به نشانی : .....

تلفن تماس : ..... کد پستی : .....

نماینده/ نمایندگان قانونی (صاحبان امضاء)

۱- نام و نام خانوادگی ..... کد ملی : .....

نشانی : ..... تلفن تماس : ..... کد پستی : .....

۲- نام و نام خانوادگی ..... کد ملی : .....

نشانی : ..... تلفن تماس : ..... کد پستی : .....

۳- ....

متن تعهدات:

اینجانب/ اینجانبان به عنوان صاحب امضای شرکت مذکور که فعال در واردات/ تولید/ مالکیت برند انواع کالای گروه ..... می باشم/ می باشیم، با آگاهی کامل، رعایت مقررات زیر را متعهد گردیده و مسئولیت های حقوقی ناشی از نقض هر یک از مقررات مزبور یا عدم صحت مدارک ارائه شده را شخصاً/ شخصاً و به صورت تضامنی به عهده می گیرم/ می گیریم :

۱- از کلیه مفاد دستورالعمل شماره ۶۰/۲۰۲۰۲۳ مورخ ۱۴۰۱/۸/۲۲ ابلاغی توسط وزیر محترم صنعت، معدن و تجارت آگاهی کامل دارم و به آن ملتزم هستم و هرگونه مسئولیت ناشی از عدم تعهد به آن را می پذیرم.

۲- کلیه مدارک ارائه شده برای احراز وجود شبکه خدمات پس از فروش از اصالت و صحت برخوردار است.

۳- متعهد به ارائه خدمات پس از فروش به مصرف کنندگان و تأمین شبکه پشتیبانی و خدمات متناسب با گستره توزیع بر اساس ضوابط اجرایی ابلاغی و قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان

می‌باشم و با معرفی شبکه خدمات پس از فروش به دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری، مسئولیت رسیدگی به تقاضای مشتریان در قبال کیفیت و عملکرد کالاهای فروخته شده را پذیرا بوده و خود را ملزم می‌دانم تا در صورت هر گونه شکواییه و یا نارضایتی در این خصوص رأساً نسبت به ایفای تعهدات و جلب رضایت مشتریان اقدام نمایم.

۴- متعهد می‌شوم آخرین تغییرات شرکت را به دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری اعلام نمایم.  
۵- ضوابط کمیته که در چارچوب دستورالعمل شماره ۶۰/۲۰۲۰۲۳ مورخ ۱۴۰۱/۸/۲۲ مصوب و ابلاغ می‌شود را رعایت نمایم.

۶- متعهد می‌شوم کلیه مقررات و قوانین جاری (استاندارد، محیط زیست، بهداشت و ...) جهت واردات/تولید کالای مورد نظر را رعایت نمایم.

۷- متعهد می‌شوم فهرست کامل مراکز فروش و خدمات پس از فروش در سراسر کشور را ارائه و در صورت ایجاد هرگونه تغییر در فهرست اعلام شده بلافاصله نسبت به اعلام تغییرات به دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری اقدام نمایم.

۸- متعهد می‌شوم کلیه تعهدات خود در خصوص خدمات پس از فروش و نوع و نحوه خدمات را در سامانه خدمات پس از فروش وزارت صمت (سامانه گارانتی) در قالب «شناسنامه خدمات پس از فروش» ثبت نمایم تا قابل انتشار برای عموم باشد و همچنین ضمانتنامه محصولات تولیدی/وارداتی شرکت را مطابق با ضوابط اجرایی ابلاغی همراه محصول به مشتریان ارائه نمایم.

۹- متعهد می‌شوم حسب درخواست دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری نسبت به ارائه گزارش عملکرد خدمات فروش و پس از فروش مطابق نظر آن دفتر اقدام نمایم.

۱۰- متعهد می‌شوم قبل از هرگونه توزیع و فروش کالا در سطح بازار نسبت به نصب برچسب و یا هالوگرام شرکت (دقیقا همان نامی که براساس آن تأییدیه فعالیت صادر گردیده است) بر روی جعبه محصول اقدام نمایم.

۱۱- متعهد می‌شوم حسب درخواست دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری کلیه الزامات مورد نیاز خدمات پس از فروش شامل: ایجاد مراکز ارائه خدمات، تأمین قطعات یدکی و ابزارهای مخصوص مورد نیاز، تأمین تجهیزات تعمیرگاهی، جذب و آموزش پرسنل فنی، تأمین و توزیع دستورالعمل‌های فنی تعمیرات و سایر موارد مندرج در مدل ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت‌های واردکننده/تولید کننده را اجرا نمایم.

۱۲- متعهد می‌شوم براساس ضوابط ابلاغی دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری، به تعداد کالای وارداتی یا تولیدی، از طریق اخذ «شناسه رهگیری» (یا اعلام شناسه‌های کالا نظیر IMEI برای موبایل

یا VIN برای خودرو) اقدام و کالاهای تولیدی و وارداتی مشمول «شناسه خدمات پس از فروش» را به شناسنامه اخذ شده متصل و گارانتی را فعال نمایم.

۱۳- متعهد می‌شوم از طریق ایجاد سامانه‌های لازم، بر شبکه توزیع خود تا فروشنده نهایی، نظارت کامل داشته باشم تا در زمان فروش به مصرف‌کننده نهایی، فعال‌سازی گارانتی به شرح فوق انجام شود. ۱۴- در کالاهایی که مقرر گردیده است ثبت سند فروش و فعال‌سازی گارانتی در هنگام فروش به مصرف‌کننده از طریق سامانه شفافیت فروشگاهی انجام گیرد، متعهد می‌شوم سازوکاری را در شبکه توزیع محصولات تولیدی یا وارداتی خود فراهم آورم تا این فرایند برای تمامی کالاهای مشمول «شناسه خدمات پس از فروش» تعهد داده شده توسط اینجانب، انجام پذیرد. برای این منظور، تعهدات الزام آور را از تمامی سطوح شبکه توزیع اخذ خواهم نمود.

۱۵- متعهد می‌شوم اطلاعات کد رهگیری بر روی کالاهای مشمول (IMEI) برای موبایل و تجهیزات سیم کارت‌خور را در اسناد فروش به زنجیره بعدی درج نمایم.

۱۶- متعهد می‌شوم سامانه‌ای را برای ارائه خدمات پس از فروش و نظارت بر شبکه‌ی توزیع خود جهت اعمال تعهدات فوق راه‌اندازی یا از بین سامانه‌های موجود انتخاب نمایم. ویژگی‌های این سامانه و نحوه اتصال آن به سامانه شفافیت فروشگاهی وزارت صمت، توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی اعلام می‌شود.

۱۷- کلیه مسئولیت‌های ناشی از موارد فوق اشاره بر عهده شرکت ..... می‌باشد و دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری حق دارد در صورت احراز هرگونه تخلف، نسبت به ابطال تأییدیه شبکه خدمات پس از فروش و برخورد قانونی لازم از طریق مراجع نظارتی اقدام نماید.