



## آیین نامه شرایط گارانتی

### تعاریف و قوانین عام :

- کمیسیون مربوطه :** کمیسیون فنی اتحادیه صنف رایانه و ماشینهای اداری.
  - مرجع صدور:** اتحادیه صنف رایانه و ماشینهای اداری.
  - مجوز صنفی :** پروانه کسب از اتحادیه صنف رایانه و ماشینهای اداری.
  - مرجع شکایت :** کمیسیون رسیدگی به شکایات اتحادیه صنف رایانه و ماشینهای اداری.
- هر گونه استفاده از تراکتهای تبلیغاتی و تبلیغ در جراید قبل از عرضه و توزیع ملزم به دریافت مجوز از اتحادیه می باشد.
- هر گونه جابجایی ، ترک فعالیت ، تعلیق در کار ، بسته بودن موقت بیش از ۱۵ روز در محل فعالیت باید به صورت کتبی به اطلاع اتحادیه رسانده شود.

### ۱- شرایط احراز صلاحیت مراکز خدمات پس از فروش و نمایندگی ها

- افراد متقاضی باید دارای شرایط زیر باشند.
- الف : دارا بودن حداقل مدرک کارشناسی الکترونیک توسط متقاضی یا مباشر فنی او
- ب : موفقیت در آزمون تأیید صلاحیت فنی کمیسیون فنی اتحادیه رایانه و ماشینهای اداری
- ج : دریافت پروانه کسب در رشته مرتبط
- تبصره ۱:** افرادی که مدرک کارشناسی آنها در رشته های مرتبط می باشد
- ارائه پایان دوره های زیر از سازمان فنی و حرفه ای
- ۱- الکترونیک کار صنعتی
- ۲- طراحی و تحلیل مدارات دیجیتال
- ۳- تعمیر کار ماهر pc ، lsptop
- موفقیت در آزمون تأیید صلاحیت فنی کمیسیون فنی اتحادیه رایانه و ماشینهای اداری
- تبصره ۲:** اشخاصی که موفق به قبولی در آزمون تأیید صلاحیت فنی نگردند
- الف : گذراندن یک دوره ۶ ماهه کار عملی در یکی از مجموعه های دارای پروانه کسب فنی در زمینه smart device و اخذ تأیید کتبی آن موسسه
- ب : موفقیت در آزمون تأیید صلاحیت فنی کمیسیون فنی اتحادیه رایانه و ماشینهای اداری
- ۲- مباشر فنی برابر قانون به فردی اطلاق می گردد که صلاحیت فنی مورد نیاز را دارا بوده و در لیست بیمه شدگان کارفرما قرار داشته باشد پس از آن می تواند بر اساس آیین نامه با یکی از شرایط بالا در آزمون تأیید صلاحیت شرکت نماید و کارفرمایی که از مباشر استفاده می کنند صلاحیت فنی آن مجموعه با شرط حضور دائم مباشر فنی معتبر بوده در غیر اینصورت پروانه فنی از درجه اعتبار ساقط می باشد.
- ۳- مبنای قبولی در آزمون تأیید صلاحیت به دست آوردن حداقل ۶۰ نمره از ۱۰۰ در آزمون تئوری و ۶۵ نمره از ۱۰۰ در آزمون عملی است.
- ۴- افراد و موسسات پس از آزمون تأیید سطح گردیده و بر اساس دانش فنی نمره قبولی و شرایط مکانی و امکانات فنی موجود و مورد نیاز به صورت حداقلی یا حداکثری رتبه بندی شده و بعنوان مجموعه تعمیرگاهی درجه ۱ تا ۳ مشخص می گردند.
- شرح عملکرد تعمیرگاه های درجه ۳ :
- عیب یابی و تعویض بصورت ماژول کامل در انواع smart device
- شرح عملکرد تعمیرکاران درجه ۲ :
- انواع تعمیرات روی دستگاه و اجزاء دستگاه با استفاده از ابزار مورد نیاز ، پروگرام کردن قطعات بجز جابجایی و کار روی قطعات BGA
- شرح عملکرد تعمیرکاران درجه ۱ :
- انواع تعمیرات روی هر نوع دستگاه جهت تعمیر یا بازسازی جز به جز حتی قطعات BGA و ...



- ۵- احراز صلاحیت فنی و دریافت پروانه کسب در رسته خدمات فنی فقط موجبات فعالیت تعمیراتی در رسته مورد نظر را در مکان متقاضی باعث می گردد. فرد صاحب پروانه اجازه فعالیت های دیگری از جمله برگزاری کلاس یا آموزش به صورت خصوصی یا عمومی را ندارد.
- ۶- این آیین نامه فقط جهت مراکز خدمات و تعمیرات می باشد و مراکز گارانتی باید بر اساس قانون از سازمان های مربوطه مجوز دریافت نمایند. صدور کارت ضمانت توسط تعمیرگاه ها غیر قانونی است.

#### ۲- سیستم :

عبارتست از رایانه کاملی شامل CASE و قطعات داخل آن، مانیتور، صفحه کلید، ماوس، بلندگو که سیستم عامل و نرم افزار متعارف بر روی آن نصب شده باشد.

#### ۳- فروشنده سیستم :

عبارتند از فروشندگانی که پس از خرید قطعات و مونتاژ و نصب آنان، سیستم را به صورت کامل و با حداقل یک سال گارانتی به مصرف کننده می فروشند.

#### ۴- گارانتی :

عبارتست از ضمانت انجام خدماتی معین در مدت زمانی مشخص که پس از فروش کالا به خریدار ارائه می گردد.

#### ۵- دستگاههای جانبی :

عبارتند از دستگاههایی مانند چاپگر، اسکنر، پلتر، ویدئوپروژکتور، دوربین و امثالهم که جز سیستم نبوده اما در کنار سیستم مورد استفاده قرار می گیرند.

- ۱- فروشنده سیستم در هنگام تحویل موظف به تست کامل سیستم در حضور خریدار می باشد.
- ۲- فروشنده سیستم موظف به درج مدت زمان دقیق گارانتی سیستم در برگه فروش می باشد.
- ۳- فروشنده سیستم موظف به نصب برچسب پلمپ در پشت کیس بوده و خریدار موظف به حفظ و نگهداری آن می باشد.
- ۴- بدیهی است که مخدوش شدن برچسب پلمپ به منزله دستکاری افراد غیر مجاز محسوب شده و موجب ابطال گارانتی می گردد.
- ۵- کلیه خدمات پس از فروش، در محل مراکز فروش سیستم انجام می پذیرد.
- ۶- فروشنده سیستم مجاز به ارسال قطعات معیوب توسط صاحب سیستم به مراکز یا نمایندگی های خدمات نمی باشد.
- ۷- در صورت عدم تطابق تاریخ انتضای گارانتی سیستم و هر یک از قطعات داخلی، زمان قید شده در برگه فروش یا قرارداد معیار بوده و مسئولیت کلیه مشکلات سخت افزار متوجه فروشنده سیستم می باشد.
- ۸- زمان پاسخگویی و انجام خدمات توسط مراکز فروش سیستم حداکثر ۷ روز کاری بوده و پس از این مدت در صورت عدم تعویض یا تعمیر قطعه معیوب، فروشنده سیستم موظف به تعویض موقت قطعه و تحویل موقت سیستم به خریدار می باشد. بدیهی است فروشنده در قبال قطعاتی که شامل موارد ابطال گارانتی شده اند ملزم به نصب جایگزین موقت نمی باشد.
- ۹- فروشنده سیستم موظف به باز گرداندن قطعه اصلی ، حداکثر یک ماه پس از اولین مراجعه بوده و خریدار نیز موظف به برگرداندن قطعه جایگزین به فروشنده می باشد. در صورت اعلام فروشنده و عدم مراجعه خریدار، نگهداری قطعه اصلی کلیه اجزای سخت افزاری سیستم از تاریخ فاکتور یا قرارداد حداقل به مدت یکسال دارای گارانتی از جانب فروشنده سیستم می باشند. هاردیسک ، فلاپی درایو و انواع ODD که در اثر استفاده نا صحیح مصرف کننده معیوب می گردند، در صورتیکه طبق نظر مراکز یا نمایندگی های خدمات فاقد گارانتی تشخیص داده شوند، مشمول پرداخت هزینه تعمیر یا تعویض توسط صاحب سیستم خواهند گردید.
- ۱۰- در صورتیکه فروشنده سیستم اقدام به ارائه گارانتی نرم افزار نماید، موظف به درج در فاکتور یا قرارداد فروش بوده و در صورت اخذ هرگونه وجهی بابت خدمات مذکور علاوه بر درج در فاکتور یا قرارداد، بایستی به سمع و نظر خریدار نیز برساند هرگونه تبلیغات در این زمینه اعم از آگهی روزنامه، توزیع تراکت و غیره بایستی با هماهنگی و نظارت کامل اتحادیه صورت پذیرد.
- ۱۱- هد چاپگر و مواد مصرفی شامل خدمات پس از فروش نمی گردند.

#### ۶- موارد ابطال گارانتی

جابجایی، مخدوش یا پاره شدن کارت گارانتی یا هر یک از برچسب های سریال ، هولوگرام، بارکد و امثالهم، استفاده از مواد مصرفی نامرغوب، دیسکت و سی دی های غیر استاندارد و معیوبی که موجب شکسته شدن در درایوها می گردند، صدمات فیزیکی و عیوب ظاهری که در اثر ضربه، آتش، مواد شیمیایی ، آب گرفتگی ، نوسانات برق ، استفاده ناصحیح و دستکاری افراد غیر مجاز ایجاد می گردند.



## آیین نامه و شرایط گارانتی قطعات رایانه

### ۱- گارانتی :

عبارت است از ضمانت انجام خدمات مشخص در مدت زمانی مشخص که پس از فروش کالا به خریدار ارائه میگردد.

### ۲- قطعه یا دستگاه گارانتی دار:

قطعه یا دستگاهی است که دارای شناسنامه مشخص از خدمات پس از فروش شامل نوع خدمات ، شرایط، مدت زمان و تاریخ انقضای گارانتی، آدرس و شماره تلفن مراکز یا نمایندگی های خدمات بوده و مشمول هیچ یک از موارد ابطال گارانتی نگردد.

### ۳- مرکز خدمات پس از فروش:

به مراکز گفته می شود که اقدام به انجام خدمات پس از فروش نموده و مستقیماً پاسخگوی گارانتی قطعات می باشد و در اینجا به اختصار مرکز خدمات نامیده می شوند.

### ۴- نمایندگی خدمات پس از فروش :

به مراکز گفته می شود که با مجوز رسمی از جانب مراکز خدمات مبادرت به انجام خدمات پس از فروش کالا نموده و در اینجا به اختصار نمایندگی خدمات نامیده می شوند.

### ۵- نمایندگی فروش:

به مراکز گفته می شود که مجوز رسمی از جانب کارخانجات تولیدی یا واردکنندگان مجاز کالا مبادرت به فروش قطعات می نمایند.

### ۶- تست:

عبارت است از آزمایش دقیق و فنی قطعه در شرایطی که نو بودن ظاهر آن حفظ گردد و بر روی سیستم نصب نشود و موارد ابطال در آن وجود نیاید.

-مسئولیت گارانتی قطعات به عهده مراکز و نمایندگی های خدمات بوده و فروشندگان یا نمایندگان فروش ملزم به انجام خدمات پس از فروش نمی باشند.

-در صورت عدم درج مدت گارانتی در فاکتور فروش، زمان قید شده در کارت گارانتی یا برچسب گارانتی به عنوان مدت گارانتی قلمداد میگردد.  
-کنترل میزان کیفیت ، قیمت و وضعیت گارانتی به عهده خریدار بوده و فروشنده موظف به اطلاع رسانی کامل و شفاف در این موارد به خریدار می باشد.

- کلیه فروشندگان و مراکز فروش در صورت رعایت شرایط تست از جانب خریدار ، تا ۲۴ ساعت پس از تحویل کالا موظف به پاسخگویی مشکلات قطعات «به استثنای هاردیسک و سی پی یو...» می باشند.

-در صورت تمایل خریدار ، فروشندگان در زمان تحویل ، موظف به تست هاردیسک در حد پارتیشن بندی می باشند.

- در مورد قطعاتی که فاقد شناسنامه گارانتی اعم از کارت یا چسب می باشند ، فروشنده ملزم به درج جمله «گارانتی ندارد» در فاکتور فروش می باشد در غیر این صورت گارانتی قطعه طبق تعرفه قطعات مشابه به عهده فروشنده می باشد.

- عدم سازگاری قطعه با سایر قطعات سیستم به منزله معیوب بودن آن نبوده و در صورت گذراندن مراحل تست و حصول اطمینان از سالم بودن قطعه توسط مراکز یا نمایندگی های خدمات ، به صاحب قطعه عودت داده می شود.

- صاحب قطعه یا نماینده او اعم از کاربر، پیک موتوری و غیره در هنگام تحویل گرفتن قطعه موظف به تست ظاهری و دقت در موارد ابطال گارانتی می باشند در غیر این صورت پس از تحویل هیچ گونه مسئولیتی در قبال موارد ابطال بوجود آمده به عهده فروشنده ، نمایندگی فروش، مرکز خدمات یا نمایندگی خدمات نمی باشد.

### ۷- موارد ابطال گارانتی

جابجایی ، مخدوش یا پاره شدن کارت گارانتی یا هریک از برچسب های سریال ، هولوگرام ، بارکد و امثالهم ، استفاده از مواد مصرفی نامرغوب ، دیسکت و سی دی های غیر استاندارد و معیوبی که موجب شکسته شدن در درایوها می گردند ، صدمات فیزیکی و عیوب ظاهری که در اثر ضربه ، آتش ، مواد شیمیایی ، آب گرفتگی ، نوسانات برق ، استفاده ناصحیح و دستکاری افراد غیر مجاز ایجاد می گردند.



## آیین نامه و شرایط خدمات پس از فروش مراکز و نمایندگی های خدمات

### ۱- مرکز خدمات پس از فروش:

به مراکز گفته می شود که اقدام به انجام خدمات پس از فروش نموده و مستقیماً پاسخگوی گارانتی قطعات می باشد و در اینجا به اختصار مرکز خدمات نامیده می شود.

### ۲- نمایندگی خدمات پس از فروش:

به مراکز گفته می شود که با مجوز رسمی از جانب مراکز خدمات مبادرت به انجام خدمات پس از فروش کالا نموده و در اینجا به اختصار نمایندگی خدمات نامیده می شود.

### ۳- قطعه یا دستگاه گارانتی دار:

- قطعه یا دستگاهی است که دارای شناسنامه مشخص از خدمات پس از فروش شامل نوع خدمات، شرایط، مدت زمان و تاریخ انقضا گارانتی آدرس و شماره تلفن مراکز یا نمایندگی های خدمات بوده و مشمول هیچ یک از موارد ابطال گارانتی نگردد.

- مراکز یا نمایندگی های خدمات به هیچ عنوان مجاز به اخذ وجوهی جهت انجام خدمات پس از فروش قطعات مشمول گارانتی نمی باشد.

- زمان پاسخگویی و انجام خدمات توسط مراکز یا نمایندگی های خدمات حداکثر ۱۵ روز کاری بوده و پس از این مدت مراکز یا نمایندگی های خدمات با موافقت صاحب قطعه موظف به تعویض قطعه با مدل بالاتر در قبال اخذ مابه التفاوت یا تحویل دادن قطعه جایگزین به صورت موقت تا رسیدن اصل قطعه به صاحب آن می باشند.

- در صورت مفقود شدن کارت گارانتی، المثنی تنها در صورتیکه کارت گارانتی صادره از مراکز خدمات شیراز باشد، تحت شرایطی خاص صادر می شود.

- کلیه مراکز و نمایندگی های خدمات موظفند در زمان تحویل گرفتن قطعه معیوب، آنرا از نظر ظاهری کاملاً بازدید نموده و در صورت مشاهده هر یک از موارد ابطال گارانتی آنرا به صاحب قطعه ابلاغ نماید.

- در مورد قطعاتی که دارای شناسنامه مشخصی شامل شرایط ابطال گارانتی نباشند، معیار تشخیص ابطال گارانتی موارد ذکر شده در این آیین نامه خواهد بود.

- حمل و تحویل کالای معیوب به مراکز یا نمایندگی های خدمات به عهده صاحب قطعه می باشد.

- در مورد قطعاتی که دارای کارت گارانتی می باشند، ارائه کارت گارانتی جهت انجام خدمات پس از فروش الزامی است.

- زمان انقضاء گارانتی براساس تاریخ ثبت شده در کارت گارانتی یا بر چسب گارانتی محاسبه می گردد. بدیهی است فروشندگانی که اقدام به درج مدت زمان گارانتی بیشتری در فاکتور فروش می نمایند:

- پاسخگوی خریداران بوده و مراکز یا نمایندگی های خدمات در این مورد مسئولیتی ندارند.

- مراکز و نمایندگی های خدمات در قبال موارد نرم افزاری از جمله حفظ اطلاعات هارد دیسک ها مسئولیتی ندارند.

- کلیه قطعات معیوب حتی در صورتیکه قبل ۲۴ ساعت مهلت تست به مراکز یا نمایندگی های خدمات ارجاع شوند، در روند عادی خدمات پس از فروش قرار می گیرند. بدیهی است که مسئولیت قطعات معیوب «به استثنای هارد دیسک و سی پی یو های...» قبل از اتمام تست، در صورت رعایت کامل شرایط تست به عهده فروشنده می باشد.

قطعات بایستی به صورت مجزا و خارج از سیستم به مراکز یا نمایندگی های خدمات ارجاع شوند.

- عدم سازگاری قطعه با سایر قطعات سیستم به منزله معیوب بودن آن نبوده و در صورت گذراندن مراحل تست و حصول اطمینان از سالم بودن قطعه توسط مراکز یا نمایندگی های خدمات، به صاحب قطعه عودت داده می شود.

- در صورتیکه پس از تست قطعه یا دستگاه جانبی در زمان انجام خدمات پس از فروش، از سالم بودن آن اطمینان حاصل شد هزینه تست طبق تعرفه اتحادیه از صاحب قطعه دریافت می گردد.

- صاحب قطعه یا نماینده او اعم از کار پرداز، بیک موتوری و غیره در هنگام تحویل گرفتن قطعه موظف به تست ظاهری و دقت در موارد ابطال گارانتی می باشند، در غیر این صورت پس از تحویل هیچگونه مسئولیتی در قبال موارد ابطال بوجود آمده به عهده فروشنده، نمایندگی فروش، مراکز خدمات یا نمایندگی خدمات نمی باشد.

- نحوه خدمات پس از فروش دستگاه های جانبی، در صورتیکه در کارت گارانتی یا فاکتور فروش قید نشده باشد تابع شرایط این آیین نامه خواهد بود.