

## قرارداد نمایندگی خدمات پس از فروش

قرارداد حاضر فی ما بین شرکت سرما گستر آشوری ( فیالستون ) به نشانی: تهران، کیلومتر 17 بزرگراه امام رضا، کوچه کفاف ایران، پلاک یک تلفن: 02133591246

فاکس: 02133591245 که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده میشود از یک طرف و شرکت /فروشگاه ----- به نمایندگی آقای/خانم ----- به شماره پروانه کسب/شماره ثبت ----- به نشانی: ----- تلفن ----- موبایل ----- که از این پس "نماینده" نامیده میشود از طرف دیگر به شرح مواد آتی منعقد میگردد.

### ماده 1\_ موضوع قرارداد

انجام کلیه خدمات پس از فروش دستگاه های فریزر و یخچال فروشگاهی سرما گستر آشوری ، اعم از سرویس، تعمیرات و انجام کلیه تعهداتی که در مقابل گارانتی محصولات "در طول مدت ضمانت و بر طبق شرایط مندرج در کارت ضمانت نامه دستگاه مربوطه" دارد طرف مدت قرارداد به نماینده اعطاء مینماید.

### ماده 2\_ مدت قرارداد

مدت قرارداد 12 ماه شمسی از تاریخ ----- تا ----- میباشد. در صورت توافق کتبی طرفین، این قرارداد برای ادوار دیگر نیز قابل تمدید خواهد بود.

### ماده 3\_ تکالیف و تعهدات "نماینده"

3-1- "نماینده" متعهد می شود کلیه خدمات مربوط به سرویس، تعمیرات، نصب و آموزش و تعهدات در قبال گارانتی (در طول مدت ضمانت) را که درحوزه فعالیتش به او ارجاع میشود، طبق استاندارد تعریف شده از سوی شرکت به نحو احسن به انجام رساند.

تبصره 1 : هر گونه اخذ وجه بابت ارائه خدمات گارانتی و نصب دستگاه هایی که از طرف شرکت به عنوان سرویس رایگان اعلام میشود، توسط نماینده ممنوع است .

3-2- "نماینده" متعهد میگردد دستمزد یا اجرت خدمات ارائه شده برای آن دسته از دستگاههایی را که دوره گارانتی آنها به اتمام رسیده طبق تعرفه اتحادیه مربوط و همچنین وجوهات مربوط به قطعات مصرفی برای این نوع دستگاهها را برطبق تعرفه سالیانه تعیین شده از طرف شرکت، از مشتریان دریافت کند. بدیهی است نماینده موظف به رعایت قوانین و مقررات اتحادیه ها یا سازمان های ذیربط درخصوص ارائه خدمات به مشتریان میباشد و مسئولیت هر نوع تخلف از قوانین و مقررات بر عهده نماینده خواهد بود.

3-3- "نماینده" تعهد مینماید که در حفظ اطلاعات و آگاهیهای مربوط به چگونگی عیب یابی، انجام سرویس و تعمیرات دستگاهها که توسط شرکت به وی آموزش داده میشود، کوشا باشد و از افشاء اسرار حرفه ای شرکت، اکیداً خودداری نماید.

3-4- "نماینده" متعهد است محل تعمیرگاه خود شامل دفتر، کارگاه، انبار و... را بر طبق استانداردهای شرکت، توسعه و تجهیز نماید. بدیهی است هزینه تجهیز و توسعه بر عهده نماینده میباشد.

3-5- چنانچه نماینده قصد واگذاری محل تعمیرگاه خود را به غیر تحت هر عنوانی اعم از فروش، یا اجاره یا هر نوع قرارداد دیگری داشته باشد مکلف است حداقل دو ماه قبل از عقد قرارداد شرکت را کتباً مطلع سازد.

3-6- "نماینده" حق واگذاری نمایندگی اعطایی را جزئاً یا کلاً و تحت هیچ شرایطی به غیر ندارد.

3-7- "نماینده" مکلف به اکتفا به قطعات یدکی مورد نیاز جهت انجام امور مربوط به موضوع قرارداد اعم از گارانتی و ... از شرکت یا منابع تعیین شده توسط شرکت میباشد. در صورت عدم موجودی قطعه یا قطعاتی در شرکت یا منابع تعیین شده از طرف شرکت، تهیه و تامین قطعات مذکور از منابع دیگر بایستی با نظر و تأیید شرکت انجام پذیرد.

3-8- "نماینده" متعهد میگردد که از قطعات یدکی اکتفا شده از شرکت فقط برای تعمیر دستگاهها شرکت استفاده نموده و حق استفاده از آنها برای نصب بر روی دستگاههای خارج از قرارداد و یا فروش قطعات یدکی را بطور مستقل به دیگری ندارد.

3-9- "نماینده" تعهد می نماید گزارش کارکرد خود مربوط به انجام خدمات موضوع قرارداد اعم از گارانتی و ... را بر طبق فرمت ارسالی از طرف شرکت تکمیل و در پایان هر ماه طبق دستورالعملی که بعداً توسط شرکت به نماینده ابلاغ خواهد نمود، ارسال نماید.

تبصره 2 : به گزارش هایی که خارج از شرایط و مقررات دستورالعمل شرکت ارسال میگردد، ترتیب اثر داده نخواهد شد.

3-10- هرگاه شرکت گزارش موارد خاص در زمینه سرویس را از نماینده درخواست نماید، نماینده مکلف است در زمان تعیین شده نسبت به ارائه گزارش اقدام نماید.

3-11- "نماینده" مکلف به اجرای دستورالعملها، بخشنامه ها و راهکارهایی است که از سوی شرکت جهت ارتقاء کیفیت خدمات ارائه میگردد.

- 12-3-** " نماینده" مکلف به اعلام رسمی و مکتوب هر نوع تغییر در نشانی، تلفن، کدپستی یا سایر مشخصه‌های شناسایی و ارتباطی محل فعالیت خود به شرکت میباید. همچنین تغییر پرسنل رابط با شرکت نیز باید اعلام شود.
- 13-3-** " نماینده" حق تغییر در ساختار و سیستم اصلی را که جهت انجام خدمات موضوع این قرارداد به وی ارجاع میشود، نخواهد داشت.
- تبصره 3:** در صورت وجود موارد قابل تغییر، اقدام با اطلاع و هماهنگی شرکت بلامانع میباشد.
- 14-3-** " نماینده" مکلف است در صورت برخورد با چندین مورد اشکال مشابه در دستگاهها، موارد را در فرمهای مخصوص اینگونه گزارشها که از طرف شرکت تسلیم میشود ثبت و به شرکت ارسال و یا فکس نماید.
- 15-3-** " نماینده" موظف است در طول مدت ضمانت، کلیه خدمات محصولات با شرکت ارجاعی از سوی مشتریان دارای کارت ضمانت معتبر را پذیرش نماید و قصور در پذیرش آن تحت هیچ شرایطی پذیرفته نخواهد بود.
- 16-3-** " نماینده" اجازه ارائه خدمات به کالاهای فاقد کارت ضمانت این شرکت را ندارد. چنانچه خلاف آن به شرکت ثابت شود در نوبت اول اخطار کتبی و در نوبت دوم به سلب نمایندگی منجر خواهد شد.
- 17-3-** کلیه پرسنلی که در اجرای این قرارداد توسط نماینده به کار گمارده میشوند کارکنان نماینده بوده و هیچگونه رابطه استخدامی و کارگری و غیره با شرکت نداشته و نماینده مسئول رعایت کلیه مقررات قانونی و ایمنی در مورد آنان میباشد. مدیریت نمایندگی باید این اطمینان را به شرکت بدهد که مسئولیت کلیه فعالیتهای نمایندگی را به نحوی برعهده خواهد داشت که هیچ ضرر و زیان مالی و تبلیغاتی از سوی آن نمایندگی به طور مستقیم و یا غیرمستقیم متوجه شرکت نشود.

#### ماده 4 - تعهدات "شرکت"

- 1-4-** "شرکت" مکلف است در مواقع لزوم نماینده را در زمینه اطلاعات مربوط به تعمیرات و سرویس محصولات تقویت و پشتیبانی فنی و علمی نماید.
- 2-4-** فروش قطعات یدکی از طرف شرکت به نماینده طبق تعرفه بهای شرکت میباشد. هزینه باربری، پست، بیمه و غیره تا تحویل به نماینده، بر عهده شرکت خواهد بود.
- 3-4-** "شرکت" مکلف است وجه قطعات یدکی مربوط به امور گارانتی دستگاهها را که نماینده عهده دار تعمیر آن شده، در مقابل اخذ قطعه معیوب تعویضی مورد نظر و یک برگ فتوکپی از برگ گارانتی یا کوپن مخصوص نصب را به انضمام یک نسخه از فاکتور انجام تعمیرات برای هر دستگاه به نماینده پرداخت نماید.
- تبصره 4:** پرداخت اجرت تعمیرات مربوط به خدمات گارانتی دستگاهها در طول مدت ضمانت، بر عهده شرکت بوده و برحسب نوع، مدل و خدمات مربوطه، جدول "تعرفه سالانه دستمزد خدمات گارانتی" از طرف شرکت تهیه و به نماینده ابلاغ می گردد. شرکت مکلف است تغییرات اعمال شده در جدول مذکور را به اطلاع نماینده برساند.
- تبصره 5:** هرگونه تغییر در لیستهای موارد مشمول گارانتی و یا ارائه خدمات ویژه و ارسال برد یا دستگاه برای تعمیر به شرکت، از طرف شرکت به اطلاع نماینده میرسد. همچنین دستورالعمل چگونگی اجرای فعالیت مذکور نیز از طرف شرکت به اطلاع نماینده خواهد رسید.
- تبصره 6:** شرکت بر اساس تعهد خود در پشتیبانی از دستگاههایی که دوره گارانتی آنها به پایان نرسیده است به تأمین قطعات اینگونه دستگاهها اقدامات لازم را به عمل می آورد.

#### ماده 5 - حوزه فعالیت نماینده و حدود آن

- 1-5-** حوزه فعالیت نماینده جهت انجام موضوع قرارداد حاضر، فقط شهر ذکر شده در نشانی نماینده میباشد و حدود جغرافیایی آن بستگی به عرف محل و منطقه دارد. که براساس نظر شرکت قابل گسترش و یا محدودیت می باشد.

#### ماده 6 - سایر شرایط

- 1-6-** نماینده مسئول پرداخت کلیه وجوه مربوط به بیمه، مالیات و هر نوع عوارض مربوط به فعالیت خود و محل کار و پرسنل تحت اختیار میباشد. هر نوع تعهدات و وجوه و عوارضی که تحت قوانین جاری جمهوری اسلامی ایران به فعالیت نماینده در چارچوب فعالیتش تعلق گیرد، به تعهد نماینده بوده و شرکت در این خصوص فاقد هر نوع مسئولیت می باشد.
- 2-6-** نماینده متعهد و مسئول رعایت کلیه نکات ایمنی مربوط به حفظ و نگهداری دستگاه های تعمیراتی ارجاعی به نماینده جهت انجام خدمات موضوع مفاد این قرارداد می باشد. بنابراین حمل و نقل یا چیدمان صحیح دستگاه جهت پیشگیری از هر گونه آسیب یا خط و خش به دستگاه و همچنین رعایت موارد استاندارد تعمیرات در زمان تعمیر دستگاهها بر اساس آموزشهای داده شده توسط شرکت از مواردی است که نماینده بایستی به آن اهتمام ورزد. در صورت بروز هر نوع خسارت ناشی از عدم رعایت این بند، نماینده مسئول جبران خسارت وارده بوده و در قبال اشخاص ذینفع و مراجع قانونی پاسخگو خواهد بود.
- 3-6-** نماینده متعهد و مسئول رعایت کلیه نکات ایمنی و فنی مربوط به تعمیر دستگاه در منزل یا محل مورد استفاده مشتری جهت انجام خدمات موضوع مفاد این قرارداد میباشد. بنابراین پاسخگویی و مسئولیت جبران هر نوع خسارت یا ضرر و زیانی که ناشی از سهل انگاری، یا عدم توانایی فنی (در قبال اشخاص ذینفع و مراجع قانونی) باشد، بر عهده نماینده خواهد بود.

**4-6-** در صورتی که بر اثر سهل انگاری یا تاخیر از طرف نماینده در ارائه خدمات به مشتریان، مرکز از امکانات یا نیروهای خود یا سایر نمایندگان برای جلب رضایت مشتری یا جبران خسارات وارد آمده استفاده نماید، برای بار اول به میزان هزینه خدمات انجام شده و در صورت تکرار، دو برابر آن به حساب بدهکاری نماینده نزد شرکت منظور می گردد.

**5-6-** نماینده می بایست در صورت مواجهه با هرگونه مشکل یا مسئله ای که تصمیم گیری در آن مورد در حیطه اختیار نماینده نبوده یا عواقب آن موجب ضرر و زیان مالی یا معنوی به مشتری یا شرکت می باشد، مسئولین مربوطه در شرکت را مطلع ساخته و کتباً کسب تکلیف نماید.

**6-6-** هر نوع اظهار نظر شخصی از طرف نماینده یا پرسنل تحت پوشش وی در مورد محصولات شرکت به گونه ای که آن محصول یا مدل در نظر مشتری بی کیفیت یا دارای نقطه ضعف معرفی شود ممنوع می باشد.

**7-6-** نماینده قبل از نصب قطعه بایست از سلامت ظاهری کامل مطمئن شده سپس اقدام به نصب قطعه نماید و هرگونه ایراد و اشکال در حین کار و یا پس از نصب بعهد نماینده می باشد.

**8-6-** شرکت مختار به افزایش تعداد نمایندگهای طرف قرارداد خود در حوزه فعالیت نماینده می باشد و نماینده حق هر نوع اعتراض و مخالفت را خود سلب می نماید. بدیهی است هرگونه عدم همکاری یا اقدام به اعمالی که به نحوی از انحاء موجب اخلال در کار نماینده جدید گردد، از طرف نماینده ممنوع است.

### **ماده 7 - نحوه فسخ قرارداد**

**1-7-** در صورت بروز هر یک از موارد زیر، برای شرکت حق فسخ یکطرفه قرارداد ایجاد خواهد شد.  
الف) تخلف در اجرای هر یک از مفاد این قرارداد از سوی نماینده.

ب) هر نوع عمل و سوء رفتار اخلاقی و خلاف عرف قوانین جامعه اسلامی و مدنی و تجاری.

ج) هر نوع تغییر در نحوه اداره و مدیریت محل خدمات نماینده که مورد تائید شرکت نباشد.

د) اثبات جعلی بودن مدارکی که نماینده در هنگام درخواست نمایندگی ارائه نموده است.

ن) هرگونه اظهار نظر و اقدامی توسط نماینده که به حیثیت شرکت لطمه وارد کند.

ی) واگذاری نمایندگی به غیر، تغییر محل و یا تغییر شماره تلفن های نمایندگی بدون هماهنگی با شرکت.

**تبصره 7:** مرجع تشخیص تخلفات نماینده در اجرای مفاد قرارداد، مرکز است و هر گونه اعتراضی پیرامون نظر ارائه شده از سوی نماینده باطل و بلا اثر خواهد بود.

**تبصره 8:** شرکت قبل از فسخ قرارداد مورد و یا موارد تخلف را کتباً به متخلف اعلام خواهد نمود.

**2-7-** قبل از سر رسید قرارداد امکان فسخ آن از طرف نماینده وجود ندارد، مگر با رضایت و توافقنامه کتبی شرکت.

**3-7-** پس از فسخ قرارداد نماینده سابق بایستی هر نوع وسائل و تجهیزات را که از طرف شرکت بطور امانت در اختیار وی قرار داده شده است به محض درخواست شرکت مسترد نماید، بدیهی است حق استفاده از تابلو و امتیاز استفاده از عنوان "نمایندگی شرکت" از وی سلب میگردد و تخلف از مفاد بند مذکور موجب پیگرد قانونی متخلف خواهد شد.

### **ماده 8**

قرارداد در 8 ماده و 32 بند و 8 تبصره و در دو نسخه تنظیم و در تاریخ ----- مبادله گردید که هر دو نسخه حکم واحد را دارا میباشد.