


بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

مدارک مورد نیاز اخذ شناسنامه کاررانی

سامانه جامع تجارت ایران 

[www.ntsww.ir](http://www.ntsww.ir)

## فهرست

- ۱- لیست مدارک مورد نیاز برای تاییدیه شبکه خدمات پس از فروش واردکنندگان / تولیدکنندگان / صاحبان برند ..... ۲
- ۲- نمونه تقاضای مکتوب برای ارائه خدمات پس از فروش واردکنندگان ..... ۴
- ۳- نمونه تقاضای مکتوب برای ارائه خدمات پس از فروش تولیدکنندگان ..... ۵
- ۴- نمونه تقاضای مکتوب برای ارائه خدمات پس از فروش صاحبان برند ..... ۶
- ۵- نمونه تعهد محضری ارائه خدمات پس از فروش واردکنندگان و تولیدکنندگان ..... ۷
- ۶- نمونه تعهد محضری ارائه خدمات پس از فروش واسطه خدمات پس از فروش ..... ۱۰

۱- لیست مدارک مورد نیاز برای تاییدیه شبکه خدمات پس از فروش واردکنندگان / تولیدکنندگان / صاحبان برند

کلیه اقلام کالایی مشمول خدمات پس از فروش

۱- فهرست نمایندگان و مکان های فعالیت ارائه خدمات پس از فروش مطابق ضوابط (واردکنندگان، تولیدکنندگان/ صاحبان برند/ واسطه خدمات پس از فروش)

❖ دفتر مرکزی: آدرس..... کد پستی: ..... شماره تماس:.....

❖ تعداد تعمیرگاه های مجاز: .....

❖ مشخصات تعمیرگاه های مجاز شامل نام صاحب امتیاز، استان، شهر، آدرس، کدپستی و شماره

تماس

۲- پروانه کسب صنفی (رسته خدماتی و حقوقی به نام شرکت و مدیرعامل یا یکی از اعضای هیأت مدیره از اتحادیه مربوطه) ( واسطه خدمات پس از فروش)

۳- پروانه بهره برداری و یا پروانه صنفی تولیدی برای تولیدکنندگان

۴- تعهد محضری با امضای دارندگان حق امضا در روزنامه رسمی به همراه مهر شرکت (واردکنندگان/ تولیدکنندگان/ صاحبان برند/ واسطه خدمات پس از فروش)

۵- روزنامه رسمی و آگهی تاسیس شرکت (شامل آخرین تغییرات و صفحه ای که حق امضاء، سمت ها و نوع فعالیت شرکت مشخص و واضح باشد) ( واردکنندگان/ تولیدکنندگان/ صاحبان برند/ واسطه خدمات پس از فروش)

۶- نمونه کارت ضمانت ( مطابق با شرح الزامات ضمانت و تعهدات)

۷- فرم و سامانه نظرسنجی و پایش نظرات مشتریان (تصویر فرم حضوری در سربرگ شرکت و تصویر صفحات سایت)

۸- فرم و سامانه رسیدگی به شکایات مشتریان (تصویر فرم حضوری در سربرگ شرکت و تصویر صفحات سایت)

۹- در صورت داشتن واسطه خدمات پس از فروش معرفی نامه از شرکت واسطه خدمات پس از فروش به دفتر مبنی بر (این شرکت متعهد می گردد خدمات پس از فروش کالاهای ..... با نشان تجاری ..... که توسط شرکت ..... تولید/ از مبادی قانونی وارد کشور گردیده است را تا پایان دوره تعهد بر اساس ضوابط اجرای قانون حمایت ارائه نماید).

۱۰- در صورت داشتن علامت تجاری ثبت شده به نام شرکت، ارائه گواهینامه ثبت علامت از سازمان ثبت اسناد و املاک کشور الزامی می باشد.

۱۱- در صورت تغییر شرکت واسطه خدمات پس از فروش، ارائه مکاتبه فسخ قرارداد الزامیست.

۱۲- صاحبان برند علاوه بر مدارک فوق، پروانه بهره برداری شرکت سازنده و قرارداد فیما بین صاحب برند و کارخانه سازنده را نیز ارائه دهند.

۱۳- نام و تلفن همراه مدیر عامل، مدیر خدمات و رابط شرکت  
۱۴- بدیهی است انجام مراحل ذیل در سامانه های جامع تجارت و گارانتی الزامیست.

- ثبت نام و اخذ نقش تجاری از سامانه جامع تجارت

- اخذ شناسه اختصاصی از سامانه جامع تجارت

- ثبت اظهار تولید یا واردات در سامانه جامع تجارت

- ثبت هر گونه انتقال مکان و مالکیت

- پیگیری ثبت تأییدیه خرید توسط خریداران

- اتصال شناسه رهگیری به شناسنامه گارانتی ( برای کالاهای مشمول اخذ رهگیری)

- فعالسازی گارانتی و ثبت در سامانه گارانتی

**در صورت ارائه خدمات پس از فروش توسط شرکت وارد کننده، تولیدکننده و صاحب برند و نداشتن واسطه خدمات پس از فروش، تمامی مدارک فوق الذکر توسط شرکت وارد کننده، تولیدکننده و صاحب برند ارائه می گردد.**

۲- نمونه تقاضای مکتوب برای ارائه خدمات پس از فروش واردکنندگان کلیه اقلام کالایی مشمول خدمات پس از فروش

سربرگ شرکت

مدیر کل محترم دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری

با سلام و احترام

به استحضار می‌رساند این شرکت بمنظور ارائه خدمات پس از فروش گروه کالایی ..... برای محصولات (نام کالا) ..... تحت نشان تجاری..... متقاضی دریافت تاییدیه شبکه خدمات پس از فروش بوده و در این راستا مدارک و مستندات مرتبط با این شبکه را ارائه می‌نماید. خواهشمند است دستور فرمایید بررسی لازم در خصوص مدارک و شبکه ایجاد شده معمول و نتیجه به این شرکت منعکس شود. این شرکت متعهد می‌شود نقایص اعلامی و اصلاحات مدنظر را تا سررسید تعیین شده توسط آن دفتر اعمال و خدمات پس از فروش خود را مطابق با قوانین و ضوابط اجرایی مرتبط ارائه نماید. در غیر این صورت آن دفتر می‌تواند علاوه بر برخورد قانونی نسبت به ابطال تاییدیه مورد نظر اقدام نماید.

نام و امضاء مدیرعامل

مهر شرکت

۳- نمونه تقاضای مکتوب برای ارائه خدمات پس از فروش تولیدکنندگان کلیه اقلام کالایی مشمول خدمات پس از فروش

سربرگ شرکت

مدیر کل محترم دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری

با سلام و احترام

بدینوسیله باستحضار می رساند شرکت..... با شناسه ملی شماره..... متقاضی دریافت تأییدیه خدمات پس از فروش برای محصولات..... با نشان تجاری..... که توسط این شرکت تولید گردیده است می باشد و در این راستا مدارک و مستندات مرتبط با شبکه خدمات پس از فروش را ارائه می نماید . خواهشمند است دستور فرمایید بررسی لازم در خصوص مدارک و شبکه ایجاد شده معمول و نتیجه به این شرکت منعکس گردد.

این شرکت متعهد می شود نقایص اعلامی و اصلاحات مد نظر را تا سررسید تعیین شده توسط آن دفتر اعمال و خدمات پس از فروش خود را مطابق با قوانین و ضوابط اجرایی مرتبط ارائه نماید. در غیر این صورت آن دفتر می تواند علاوه بر برخورد قانونی نسبت به ابطال تأییدیه مورد نظر اقدام نماید.

نام و امضاء مدیر عامل

مهر شرکت

۴- نمونه تقاضای مکتوب برای ارائه خدمات پس از فروش صاحبان برند کلیه اقلام کالایی مشمول خدمات پس از فروش

سربرگ شرکت

مدیر کل محترم دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری

با سلام و احترام

بدینوسیله باستحضار می‌رساند شرکت ..... با شناسه ملی شماره..... متقاضی دریافت تائیدیه خدمات پس از فروش برای محصولات..... با نشان تجاری..... که ه سفارش این شرکت توسط شرکت..... تولید گردیده ، می‌باشد. این شرکت متعهد می‌شود نقایص اعلامی و اصلاحات مد نظر را تا سررسید تعیین شده توسط آن دفتر اعمال و خدمات پس از فروش خود را مطابق با قوانین و ضوابط اجرایی مرتبط ارائه نماید. در غیر این صورت آن دفتر می‌تواند علاوه بر برخورد قانونی نسبت به ابطال تائیدیه مورد نظر اقدام نماید.

نام و امضاء مدیر عامل

مهر شرکت

## نکات حائز اهمیت در تکمیل تعهدنامه:

۱- منظور از گروه کالایی عنوان شده در متن تعهدات، گروههای تلفن همراه و تبلت، تجهیزات اداری / آی تی و مخابراتی، لوازم خانگی، لوازم صوتی و تصویری، ابزار و تجهیزات صنعتی، آرایشی و بهداشتی و ... می باشد. لذا صرفاً تعهداتی قابل قبول خواهد بود که از این عناوین در آن استفاده شده باشد.

۲- چنانچه شرکت تنها یک صاحب امضا دارد با توجه به نوع فعالیت از متن (اینجانب به عنوان صاحب امضای شرکت مذکور که فعال در (واردات یا تولید یا صاحب برند) انواع کالای گروه ..... می باشم، 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 به عهده می گیرم) و چنانچه بیش از یک صاحب امضا در شرکت فعالند از متن (اینجانبان به عنوان صاحب امضای شرکت مذکور که فعال در (واردات یا تولید یا صاحب برند) انواع کالای گروه ..... 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 و به صورت تضامنی به عهده می گیریم) در متن تعهدات استفاده گردد.

۳- در بند ۱۷ نام شرکت واردکننده یا تولیدکننده و یا صاحب برند باید قید شود و از ذکر نام شرکت گارانتی کننده خودداری شود.

۴- بندهای ۱۴ تا ۱۶ صرفاً برای تلفن همراه و تجهیزات سیم کارت خور مصداق دارد.



## نمونه تعهد محضری ارائه خدمات پس از فروش واردکنندگان و تولیدکنندگان و صاحبان برند کلیه اقلام کالایی

### مشمول خدمات پس از فروش

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 می باشم 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 راساً 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، محیط‌زیست، 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 ارایه 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 ارایه 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 (دقیقاً همان نامی که براساس آن تاییدیه 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، تامین قطعات یدکی و ابزارهای مخصوص موردنیاز، تامین تجهیزات تعمیرگاهی، جذب و آموزش پرسنل فنی، تامین 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 فوق‌الشاره بر عهده شرکت ..... می‌باشد و دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری حق دارد در صورت احراز هرگونه تخلف، نسبت به ابطال تاییدیه شبکه خدمات پس از فروش و برخورد قانونی لازم از طریق مراجع نظارتی اقدام نماید.

۶- نمونه تعهد محضری ارائه خدمات پس از فروش واسطه خدمات پس از فروش کلیه اقلام کالایی مشمول

**خدمات پس از فروش**

تعهد دهنده :

نام شرکت : ..... نوع شرکت: ..... شناسه ملی : ..... ثبت شده در ثبت شرکتهای: .....

به نشانی : .....

تلفن تماس : ..... کد پستی : .....

نماینده/ نمایندگان قانونی (صاحبان امضاء)

نام و نام خانوادگی : ..... کد ملی: .....

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

نام و نام خانوادگی : ..... کد ملی: .....

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

متن تعهدات:

اینجانب / اینجانبان به عنوان واسطه خدمات پس از فروش محصولات تولیدی / وارداتی گروه کالایی ..... ، 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 قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان می باشم و معرفی شبکه خدمات پس از فروش به دفتر، مسئولیت رسیدگی به

تقاضای مشتریان در قبال کیفیت و کمیت برای ارائه خدمات را پذیرا بوده و خود را ملزم می دانم تا در صورت هر گونه شکواییه و یا نارضایتی در این خصوص راساً نسبت به ایفای تعهدات و جلب رضایت مشتریان اقدام نمایم.

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

۵- متعهد می شوم آخرین تغییرات شرکت را در اولین فرصت ممکن به دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری اعلام نمایم.

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

۷- ضوابط کمیته که در چارچوب دستورالعمل شماره ۶۰/۲۰۲۰۲۳ مورخ ۱۴۰۱/۸/۲۲ مصوب و ابلاغ می شود را رعایت نمایم.

۸- متعهد می شوم حسب درخواست دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری نسبت به ارایه گزارش عملکرد خدمات پس از فروش مطابق نظر آن دفتر اقدام نمایم.

۹- متعهد می شوم خدمات پس از فروش خود را در سامانه گارانتی اعلام و ضمانتنامه محصولات تولیدی شرکت را مطابق با ضوابط اجرایی ابلاغی همراه محصول به مشتریان ارائه نمایم .

کلیه مسئولیت های ناشی از موارد فوق اشاره بر عهده شرکت ..... می باشد و دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری حق دارد در صورت احراز هرگونه تخلف نسبت به ابطال تاییدیه شبکه خدمات پس از فروش و برخورد قانونی لازم از طریق مراجع نظارتی اقدام نماید.