

بنام خدا

۹۷/۰۵/۰۱

-

ندارد

## قرارداد نمایندگی خدمات پس از فروش

قرارداد حاضر فیما بین شرکت تهران فال نیک به شماره ثبت ۱۸۱۳۶۸ به نمایندگی آقای ----- با سمت ----- به نشانی: تهران، میدان فردوسی، خیابان ایرانشهر جنوبی، روبروی اداره پست، پلاک ۱۶، طبقه ۵، واحد ۹ تلفن: ۸۳۶۳ و فاکس: ۸۸۸۴۰۰۸۳ که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می شود از یک طرف و شرکت /فروشگاه----- به نمایندگی آقا/خانم ----- به شماره پروانه کسب/شماره ثبت به نشانی: ----- تلفن----- موبایل ----- که از این پس "نماینده" نامیده می شود از طرف دیگر به شرح مواد آتی منعقد می گردد.

### ماده ۱- موضوع قرارداد

۱-۱- انجام کلیه خدمات پس از فروش دستگاه های چاپ و اسکن فال نیک (ایران اچ پی)، اعم از سرویس، تعمیرات، نصب و آموزش و انجام کلیه تعهداتی که در مقابل گارانتی محصولات "در طول مدت ضمانت و بر طبق شرایط مندرج در کارت گارانتی دستگاه مربوطه" دارد ظرف مدت قرارداد به نماینده اعطاء می نماید.  
۱-۲- مدل های این گروه دارای سریال مخصوصی هستند.

### ماده ۲- مدت قرارداد

مدت قرارداد ۱۲ ماه شمسی از تاریخ ----- تا ----- می باشد. در صورت توافق کتبی طرفین، این قرارداد برای ادوار دیگر نیز قابل تمدید خواهد بود.

### ماده ۳- تکالیف و تعهدات "نماینده"

۳-۱- "نماینده" متعهد می شود کلیه خدمات مربوط به سرویس، تعمیرات، نصب و آموزش و تعهدات در قبال گارانتی (در طول مدت ضمانت) را که در حوزه فعالیتش به او ارجاع می شود، طبق استاندارد تعریف شده از سوی شرکت به نحو احسن به انجام رساند.  
تبصره: هر گونه اخذ وجه بابت ارائه خدمات گارانتی و نصب دستگاه هایی که از طرف شرکت به عنوان نصب رایگان اعلام می شود، توسط نماینده ممنوع است.

۲-۳- "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 به هر استان 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 اتحادیه‌ها یا سازمانهای ذیربط در خصوص ارائه خدمات به مشتریان می‌باشد و مسئولیت هر نوع تخلف از قوانین و مقررات بر عهده نماینده خواهد بود.

۳-۳- "نماینده" تعهد می‌نماید که در حفظ اطلاعات و آگاهی‌های مربوط به چگونگی عیب‌یابی، انجام سرویس و تعمیرات دستگاه‌ها که توسط شرکت به وی آموزش داده می‌شود، کوشا باشد و از افشاء، تکثیر و یا توزیع نرم افزارها، اسناد، بولتن‌ها و نقشه‌های فنی که در اختیار وی قرار داده شده و یا بطور کلی هر حرکتی که باعث افشاء اسرار حرفه‌ای مرکز می‌گردد، اکیداً خودداری نماید.

۴-۳- "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.

۵-۳- 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.

۶-۳- "نماینده" حق واگذاری نمایندگی اعطایی را جزئاً یا کلاً و تحت هیچ شرایطی به غیر ندارد.

۷-۳- "نماینده" مکلف به ابتیاع قطعات یدکی مورد نیاز جهت انجام امور مربوط به موضوع قرارداد اعم از گارانتی، نصب 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.

۸-۳- "نماینده" متعهد می‌گردد که از قطعات یدکی ابتیاع شده از شرکت فقط برای تعمیر دستگاه‌های فالنیک (ایران اچ پی) 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.

۹-۳- "نماینده" مکلف است بر اساس دستورالعمل‌های ارائه شده از طرف شرکت، انبار قطعات خود را جهت تسریع و بهینه سازی ارائه خدمات و بر اساس بند ۴-۳ تجهیز نماید.

- ۳-۱۰- نماینده" تعهد می نماید گزارش کارکرد خود مربوط به انجام خدمات موضوع قرارداد اعم از گارانتی، نصب 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 ۲: به گزارش هایی که خارج از شرایط و مقررات دستورالعمل شرکت ارسال می گردد، ترتیب اثر داده نخواهد شد.
- ۳-۱۱- 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.
- ۳-۱۲- "نماینده" مکلف به اجرای دستورالعملها، بخشنامهها و راهکارهایی است که از سوی شرکت جهت ارتقاء کیفیت خدمات ارائه می گردد.
- ۳-۱۳- "نماینده" مکلف به اعلام رسمی و مکتوب هر نوع تغییر در نشانی، تلفن، کدپستی یا سایر مشخصه های شناسایی و ارتباطی محل فعالیت خود به شرکت می باشد. همچنین تغییر پرسنل رابط با شرکت نیز باید اعلام شود.
- ۳-۱۴- "نماینده" متعهد می گردد از تابلوی تبلیغاتی ارسالی از طرف شرکت برای نصب در محل سر در تعمیرگاه خود استفاده نماید.
- ۳-۱۵- "نماینده" تعهد می نماید در دوره های آموزشی و سمینارها و مسابقات سالیانه ای که از طرف شرکت جهت بالا بردن سطح آگاهی و معلومات فنی و ارتقاء نمایندگی های مجاز برگزار می گردد، شرکت نماید. زمان و مکان این دوره ها توسط شرکت تعیین و اعلام خواهد شد.
- تبصره ۳: چنانچه نماینده شخص حقوقی باشد، می بایست فردی را جهت حضور در این دوره ها به شرکت معرفی نماید.
- ۳-۱۶- "نماینده" حق تغییر در ساختار و سیستم اصلی را که جهت انجام خدمات موضوع این قرارداد به وی ارجاع می شود، نخواهد داشت.
- تبصره ۴:** در صورت وجود موارد قابل تغییر، اقدام با اطلاع و هماهنگی شرکت بلامانع می باشد.
- ۳-۱۷- "نماینده" مکلف است در صورت برخورد با چندین مورد اشکال مشابه در دستگاهها، موارد را در فرم های مخصوص اینگونه گزارشها که از طرف شرکت تسلیم می شود ثبت و به شرکت ارسال و یا فکس نماید.
- ۳-۱۸- "نماینده" موظف است در طول مدت ضمانت، کلیه خدمات محصولات با ضمانت فالنیک (ایران اچ پی) ارجاعی از سوی مشتریان دارای کارت ضمانت معتبر را پذیرش نماید و قصور در پذیرش آن تحت هیچ شرایطی پذیرفته نخواهد بود.

۱۹-۳- "نماینده انحصاری" اجازه نصب و راه اندازی و یا ارائه خدمات به کالاهای فالنیک (ایران اچ پی) فاقد کارت ضمانت فالنیک را ندارد. چنانچه خلاف آن به فالنیک ثابت شود در نوبت اول اخطار کتبی و در نوبت دوم به سلب نمایندگی منجر خواهد شد. در صورت تخلف، تمام هزینه های تحمیلی به شرکت از محل چک موضوع بند ۲۱-۳ برداشت و نماینده حق اعتراض نخواهد داشت.

۲۰-۳- کلیه پرسنلی که در اجرای این قرارداد توسط نماینده به کار گمارده می شوند 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 می باشد. 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 غیر مستقیم متوجه شرکت نشود.

۲۱-۳- "نماینده تعهد نمود سفته / چک به شماره ----- و به مبلغ ----- ریال بعنوان تضمین ثمن محصولات شرکت همزمان با امضاء قرارداد در وجه شرکت پرداخت نماید، بر همین اساس نماینده مبلغ یاد شده را طی یک فقره سفته/ چک بنام شرکت فالنیک صادر و به شرکت تسلیم نمود. نماینده به شرکت اختیار تام تفویض نمود که در صورت تخلف نماینده از پرداخت مطالبات شرکت و یا بطور کلی از مفاد این قرارداد و یا در صورتیکه براساس عملکرد نماینده حیثیت تجاری شرکت به هر نحو مخدوش گردد شرکت که مرجع تشخیص موارد مذکور می باشد مخیر است که براساس نظر خود نسبت به برداشت مطالبات از محل تضمین سپرده شده اقدام نماید.

#### ماده ۴ - تعهدات "شرکت"

۱-۴- "شرکت" مکلف است در مواقع لزوم نماینده را در زمینه اطلاعات مربوط به تعمیرات و سرویس محصولات فالنیک (ایران اچ پی) تقویت و پشتیبانی فنی و علمی نماید. عنداللزوم تهیه و ارائه نقشه ها و کتابها و نرم افزارهای آموزشی و تمام یا بخشی از هزینه برگزاری کلاسها به عهده شرکت خواهد بود.

۲-۴- فروش قطعات یدکی از طرف شرکت به نماینده طبق تعرفه بهای شرکت می باشد. هزینه باربری، پست، بیمه و غیره تا تحویل به نماینده، بر عهده شرکت خواهد بود.

۳-۴- "شرکت" مکلف است وجه قطعات یدکی مربوط به امور گارانتی دستگاه‌های فالنیک (ایران اچ پی) 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 ۵:** پرداخت اجرت تعمیرات مربوط به خدمات گارانتی دستگاهها در طول مدت ضمانت و همچنین پرداخت اجرت مربوط به خدمات نصب رایگان دستگاهها و مدل‌های اعلام شده از طرف شرکت، 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 می‌گردد. شرکت مکلف است تغییرات اعمال شده در جدول مذکور را به اطلاع نماینده برساند.

**تبصره ۶:** هرگونه تغییر در لیست‌های موارد مشمول گارانتی و یا ارائه خدمات ویژه نظیر دوره های کمپین (خدمات رایگان)، نصب رایگان دستگاهها و یا 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 ۷:** 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 می‌آورد.

۴-۴- به منظور کنترل، نظارت و بهینه سازی عملکرد نمایندگی، شرکت و شرکت فالنیک(ایران اچ پی) با هماهنگی قبلی درخصوص بازدید از محل نمایندگی و بررسی عملکرد آن، دارای اختیارات تام می‌باشد.

۴-۵- چنانچه تعمیرگاه نیاز به تجهیز داشته و وسایل لازم، قابل تأمین از سوی شرکت باشد، در قبال اخذ وجه مورد توافق، تجهیزات و وسایل از سوی شرکت در اختیار نماینده قرار می‌گیرد.

#### **ماده ۵ - حوزه فعالیت نماینده و حدود آن:**

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 می‌باشد.

## ماده ۶ - سایر شرایط:

۱-۶- 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.

۲-۶- 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

۳-۶- نماینده متعهد و مسئول رعایت کلیه نکات ایمنی و فنی مربوط به تعمیر، نصب و راه اندازی دستگاه در منزل یا محل مورد استفاده مشتری جهت انجام خدمات موضوع مفاد این قرارداد می باشد. بنابراین پاسخگویی و مسئولیت جبران هر نوع خسارت یا ضرر و زبانی که ناشی از سهل انگاری، یا عدم توانایی فنی تکنسین (در قبال اشخاص ذینفع و مراجع قانونی) باشد، بر عهده نماینده خواهد بود.

۴-۶- 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.

۵-۶- 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.

۶-۶- انجام تبلیغات توسط نماینده جهت معرفی خود در حوزه و منطقه مورد فعالیتش در چارچوب قرارداد حاضر بلامانع است. جهت این قبیل تبلیغات نماینده باید در ارتباط با نحوه و کیفیت و چگونگی تبلیغ، قبل از هرگونه اقدام شرکت را مطلع ساخته و هماهنگیهای لازم را با شرکت بعمل آورده و پس از دریافت تأییدیه مکتوب شرکت اقدام نماید. بدیهی است هزینه انجام چنین تبلیغاتی به عهده نماینده میباشد.

۷-۶- نماینده مسئول مستقیم اقدامات لازم جهت حفظ و نگهداری هر گونه امکانات ارائه شده از طرف شرکت فالنیک(ایران اچ پی) نظیر امکانات تبلیغاتی و ... می باشد. با توجه به اینکه قصور در حفظ و تداوم اقدامات مذکور در این بند جنبه ضد تبلیغ خواهد داشت لذا خسارات ناشی از این امر و همچنین دیر کرد در پرداخت و یا عدم پرداخت تعهد قانونی و یا عدم اطلاع رسانی به موقع به شرکت تماماً متوجه نماینده خواهد بود.

۸-۶- هر نوع اظهار نظر شخصی از طرف نماینده یا پرسنل تحت پوشش وی در مورد محصولات فالنیک(ایران اچ پی) به گونه ای که آن محصول یا مدل در نظر مشتری بی کیفیت یا دارای نقطه ضعف معرفی شود ممنوع می باشد.

۹-۶- نماینده قبل از نصب کالا بایست از سلامت ظاهری کامل کالا مطمئن شده سپس اقدام به نصب دستگاه نماید و هرگونه ایراد و اشکال در حین کار و یا پس از نصب بعهده نماینده می باشد.

۱۰-۶- شرکت مختار به افزایش تعداد نمایندگیهای طرف قرارداد خود در حوزه فعالیت نماینده می باشد و نماینده حق هر نوع اعتراض و مخالفت را از 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 ۷ - نحوه فسخ قرارداد**

۱-۷- در صورت بروز هر یک از موارد زیر، برای شرکت حق فسخ یک طرفه 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 تأیید شرکت نباشد.

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

و ( عدم حفظ و نگهداری اطلاعات کلیدی و محرمانه نرم افزارها و اسناد فنی شرکت، از طریق تکثیر، انتشار و واگذاری به غیر که باعث افشای اسرار حرفه ای شرکت شود .

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 ۸:** 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 ۹:** شرکت قبل از فسخ قرارداد مورد و یا موارد تخلف را کتباً به متخلف اعلام خواهد نمود.

**۲-۷-** قبل از سر رسید قرارداد امکان فسخ آن از طرف نماینده وجود ندارد، مگر با رضایت و توافقنامه کتبی شرکت.

**۳-۷-** پس از فسخ قرارداد نماینده سابق بایستی اصل و تصویر و فتوکپی کلیه اسناد، مدارک و اصل و کپی نرم افزارها، همچنین 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 مجاز فالنیک(ایران اچ پی)" از وی سلب می گردد و تخلف از مفاد بند مذکور موجب پیگرد قانونی متخلف خواهد شد.

#### **ماده ۸ :**

قرارداد در ۸ ماده و ۴۱ بند و ۹ تبصره و در دو نسخه تنظیم و در تاریخ ----- مبادله گردید که هر دو نسخه حکم واحد را دارا می باشد.