



ترميم.
تبديل.
بازپرداخت.

اگر درست نیست، حقوق تانرا بکار ببرید.

آیا چیزی را خریده اید که درست نیست؟

سر از تاریخ 1 جنوری 2011، شما حق دارید که ترمیم، تبدیل یا بازپرداخت را تقاضا کنید.

شما می توانید حقوق تاثرا در موارد ذیل استفاده نمائید:

- اجناسی که از یک مغازه یا از طریق اینترنت می خرید
- اجناسی که کرایه می کنید
- خدماتی که برای آن پول پرداخت می کنید.

و شما می توانید حقوق تاثرا استفاده کنید حتی اگر این اجناس یا خدمات دارای:

- یک ورانتی داوطلبانه که عرضه کننده جنس آنرا ارائه کرده باشد
- یک ورانتی تمدیدی که خود شما خریده باشید
- یک ورانتی داوطلبانه یا تمدیدی که تاریخ آن ختم شده باشد.

زمانیکه تقاضای ترمیم، تبدیل یا بازپرداخت را نمایم، چه اتفاق می افتد؟

تجار فروشنده ممکن است:

- از شما سند خرید مانند رسید خرید یا صورتحساب ماهیانه باشک تاثرا تقاضا کند
- با شما در مورد نوعیت مشکل که آیا عده یا جزئی است، صحبت کند.

اگر مشکل عده نباشد، شما حق انتخاب بازپرداخت، ترمیم یا تبدیل (یا دریافت خسارت در مورد خدمات) را دارید.

اگر مشکل عده نباشد، تجار فروشنده می تواند که انتخاب کند که جنس مورد نظر را ترمیم، تبدیل یا پول تاثرا مسترد کند و یا مشکل را از طریق ارائه خدمات رفع کند.

یک مشکل عده چه است؟

یک مسئله ایکه در صورت آگاهی از آن شخص از خرید یک جنس یا خدمات خودداری کند.

یک جنس ایکه:

- مصنوع نیست

• از نمونه یا اوصاف ارائه شده تفاوت فاحش دارد

• کاری را که فروشنده ادعا نموده است یا شما آنرا تقاضا کرده اید، انجام داده نتواند و به سادگی قابل حل نباشد.

یک خدمت ایکه:

• بطور قابل ملاحظه برای مقصد اصلی مناسب نباشد و به سادگی در طی یک مدت مناسب قابل حل نباشد

• مقصد خاصی را که شما تقاضا کرده اید برآورده نسازد و مشکل به سادگی در طی

یک مدت مناسب قابل اصلاح نباشد

• باعث ایجاد یک موقعیت غیرمصون گردد.

همچنان شما حق انتخاب پس گرفتن پول یا تبدیل کردن را دارید (یا جبران خسارت در مورد خدمات)، زمانیکه یک تجار فروشنده نتواند:

- جنس را ترمیم کند یا مشکل را از طریق ارائه خدمات حل کند
- جنس را ترمیم کند یا مشکل را از طریق ارائه خدمات در طی یک مدت مناسب حل کند.

تجار فروشنده مرتكب عمل غیرقانونی می شوند اگر برای شما بگویند یا لوحه ای را نشان دهند که طبق آن ایشان تحت هیچگونه شرایطی حاضر به پس دادن پول تان نمی باشند. اگر کدام تجاری مرتكب این عمل شود، می توانید موضوع را به دفتر حمایت از مستهلكین در محل تان یا به **ACCC** گزارش دهید.

چه زمانی باید تقاضای ترمیم، تبدیل یا بازپرداخت را کنم؟

8 مقررات ساده وجود دارد که شما را در قسمت اينکه چه زمانی می توانيد اين حقوق تاثرا بكار ببريد، کمک کند.

مقرره 1. جنسیت قابل قبول.

همه اجناس باید از جنسیت قابل قبولی برخوردار باشند.
این بدان معناست که اجناس باید:

- مصون باشند
 - بادوام باشند
 - بی عیب باشند
 - قابل قبول بنظر برسند، و
 - همه وظایفی را که بطور عادی از آنها توقع میروند، انجام دهند.
- بطور مثال: صرف مدت یکماه از داشتن چاینک شما می گذرد و آن دیگر کار نمی کند.
زمان استفاده از حقوق تان فرا رسیده است.

استثناء در مقررات.

شما نمی توانید از تجار فروشنده تقاضای ترمیم، تبدیل یا بازپرداخت را نمائید در صورتیکه:

- مشکل از اثر بی پرواپی یا استفاده نادرست جنس توسط خود شما ایجاد گردیده باشد
- هدایات لازمه را درست تعقیب نکرده باشید.

مقرره 2. اجناس باید مناسب مقصد باشند.

اجناس باید واجد اوصافی باشد که شما قبل از خرید با فروشنده راجع به آن صحبت کرده اید، یا مناسب مقصدی که جنس بدان منظور ارائه گردیده است.

بطور مثال: کمربند مستحکم سامانهای شما دفعتاً با حمل کردن صرف چند سامان محدود پاره می شود. فروشنده ابراز نمود که کمربند توان برداشت 10 کیلو وزن را دارد، مگر حتی 5 کیلو وزن را نیز نتوانست تحمل کند. زمان استفاده از حقوق تان فرا رسیده است.

مقرره 3. اجناس باید مطابق اوصاف ارانه شده باشد.

هرگونه اوضاع ارانه شده اجناس توسط تجار فروشنده یا نوشته شده در عقب پاکت و یا لیبل آن باید دقیق باشد.

بطور مثال: پیراهنی را که از طریق اینترنت فرمایش داده اید با رنگ غلط دریافت میدارید. شما یک پیراهن سرخ رنگ را فرمایش داده بودید، مگر برایتان یک پیراهن آبی رنگ ارسال کردند. زمان استفاده از حقوق تان فرا رسیده است.

مقرره 4. اجناس باید مطابق هرگونه نمونه یا مدل ارانه شده باشد.

اگر یک جنس نمونه به نمایش داده شده را مشاهده می کنید، یا یک جنس را امتحان می کنید و می خواهید عین جنس را بخرید، جنس دریافت شده باید مطابق نمونه یا جنس نمایش داده شده باشد.

بطور مثال: بایسکل شما مطابق مشخصات مدل نمونه نیست. این بایسکل صرف دو گیر دارد و شما مدل چهار گیره را فرمایش داده بودید. زمان استفاده از حقوق تان فرا رسیده است.

مقرره 5. تجار فروشنده باید هرگونه وعده های اضافی خویشرا برایتان تحولی دهد.

وعده های اضافی ایکه تجار فروشنده برایتان راجع به وضعیت و کیفیت عالی و یا طریقه کار کرد اجناس میدهند بنام 'وراثتی های مخصوص' یاد می شوند. اگر تجار فروشنده برایتان هرگونه وعده های اضافی را پیشکش می کنند، باید از تحويل دادن آن برایتان اطمینان حاصل کنند.

بطور مثال: یک تجار فروشنده برایتان می گوید که کراچی دستی ایکه شما میخواهد آنرا بخرید از فولاد ساخته شده است و می تواند بار زیادی را انتقال دهد. مگر زمانیکه شما از منزل تان نقل مکان می کنید، این کراچی دستی در تحت فشار بکس ها می شکند. برایتان گفته شده بود که این کراچی دستی قوت حمل هرگونه بار را دارد. زمان استفاده از حقوق تان فرا رسیده است.

مقرره 6. خدمات باید دارای میزان قابل قبول مواظبت و مهارت باشند.

تجار فروشنده باید خدمات را با یک میزان قابل قبول مواظبت و مهارت ارانه دهد.

بطور مثال: شما از رنگمال خواستید که حصار خانه تانرا سفید رنگ کند. زمانیکه به خانه برگشتبده مشاهده کردید که حصار تان نه تنها گلابی رنگ گردیده است بلکه ناهموار و لکه دار نیز می باشد. شما گفتید که رنگ سفید را می خواهید و موقع یک رنگ صاف و هموار را داشتید. حقوق تانرا استفاده کنید. از رنگمال بخواهید که مشکل را رفع کند.

مقرره 7. خدماتی را که شما فرمایش داده اید باید مناسب مقصد تان باشد یا نتایجی را که شما و تجار فروشنده به آن توافق کرده اید، پددهد.

بطور مثال: شما از یک قراردادی خواستید که برایتان یک خانه سگ را برای سگ دوپرمن تان به عرض دومتر بسازد. در عوض، قراردادی برایتان یک خانه سگ نیم متراه که گنجایش یک پشک را به عوض یک سگ دوپرمن دارد، برایتان ساخته است. من یک خانه سگ دومتره را فرمایش دادم. حقوق تانرا استفاده کنید. از قراردادی بخواهید که مشکل را رفع کند.

مقرره 8. خدمات را باید در طی یک مدت مناسب دریافت کنید.

قراردادهای خدماتی معمولاً زمان تحويل دادن خدمات را مشخص می‌سازند، یا در قراردادهای دراز مدت تاریخ اتمام آنرا. اگر موافقتنامه شما فاقد آن باشد، تهیه کننده مکلف است که خدمات را در طی یک مدت مناسب ارائه کند.

بطور مثال: دو هفته قبل یک ترمیم کننده بام شروع به ترمیم کردن چک بام شما نمود. بعد از یکی دو روز کار کردن نامبرده ناپدید شد و کار بام شما را ناتمام گذاشت طوریکه بام شما هنوز هم چک می‌کند. مدت دو هفته از آخرین زمانیکه که ترمیم کننده بام را دیدید می‌گذرد. وی گفت که بام را ترمیم کرده است، مگر بام هنوز هم چک می‌کند. زمان استفاده از حقوق تان فرارسیده است.

چک لست زمان استفاده از حقوق تان.

- آیا کیفیت اجناس قابل قبول نیست؟
 - آیا اجناس برای مقاصد بحث شده مناسب نمی‌باشد؟
 - آیا اجناس دارای اوصافی که قبل از خرید برایتان ارائه گردیده بود، نیست؟
 - آیا اجناس تان مطابق نمونه یا مدل نمایش داده شده نیست؟
 - آیا تجار فروشنده تمام وعده‌های اضافی را مبنی بر کیفیت و کارکرد جنس برایتان تحويل نداده است؟
 - آیا ارائه کننده خدمات مواظبت و مهارت لازم را بکار نبرده است؟
 - آیا ارائه کننده خدمات آن چیزی را که فرمایش داده بودید انجام نداده است؟
 - آیا خدمات ارائه شده در طی یک مدت مناسب انجام نیافرته است؟
- در صورت جواب 'مثبت' به هریک از سوالات فوق، زمان استفاده از حقوق تان فرارسیده است.

چک لست زمان عدم استفاده از حقوق تان.

- آیا جنس را بکدام طریقه غلط استفاده کرده اید طوریکه باعث ایجاد مشکل گردیده باشد؟
- آیا جنس یا خدماتی را که فرمایش داده بودید دریافت کردید، مگر بعداً نظر تان تغیر کرده است؟

اگر جواب تان به هریک از سوال‌های فوق 'مثبت' باشد، سپس شما حق تقاضای ترمیم، تبدیل یا بازپرداخت را ندارید.

بعضی تجار فروشنده برای مشتریانیکه پشمیمان می‌شوند حق تبدیلی یا بازپرداخت را قایل می‌شوند، مگر این یک قانون نیست. شما نباید از همه تجار فروشنده این انتظار را داشته باشید.

طرز العمل استفاده از حقوق تان.

1. به تجار فروشنده مراجعه یا با ایشان تماس بگیرید.
2. مشکل را بطور واضح برایشان توضیح دهید و بگویند که می خواهید آنرا برایتان رفع نمایند.
3. اگر تجار فروشنده از رفع کردن مشکل خودداری کند، تقاضای ملاقات با منیجر یا شخص مسؤول را کنید و یا یک شکایتname بنویسید.
4. اگر تجار فروشنده باز هم از کمک کردن خودداری کند، با دفتر حمایت از مستهلكین محل تان و یا ACCC در تماس شوید.

به معلومات بیشتر نیاز دارید؟ داستان کامل را از ویب سایت ذیل بگیرید:
australia.gov.au/consumerrights

South Australia 13 1882 www.cbs.sa.gov.au	ACCC 1300 302 502 www.accc.gov.au
Northern Territory 1800 019 319 www.consumeraffairs.nt.gov.au	New South Wales 13 3220 www.fairtrading.nsw.gov.au
Tasmania 1300 654 499 www.consumer.tas.gov.au	Victoria 1300 558 181 www.consumer.vic.gov.au
Australian Capital Territory (02) 6207 3000 www.ors.act.gov.au	Queensland 13 7468 www.fairtrading.qld.gov.au
	Western Australia 1300 304 054 www.commerce.wa.gov.au



Australian Government



Australian
Competition &
Consumer
Commission

تأثیرد شده توسط Australian Government, Capital Hill, Canberra

Australian Competition and Consumer Commission
23 Marcus Clarke Street, Canberra, Australian Capital Territory, 2601

© حق الامیار: دولت فدرال استرالیا 2012

اعلامیه مهم

معلومات مندرج این شریه صرف به منظور رهنمود عمومی می باشد. این معلومات حاوی مشورت حقوقی یا مشورت های مسلکی دیگر نیست، و نباید به آن منحیث یک نظریه قانونی در مسائل حقوقی اعتماد کرد.

ISBN 978 1 921964 59 6 _ACCC 01/12_43460_478