



تعمیر.  
تعویض.  
پس گرفتن.

اگر درست نیست، از حق خود استفاده کنید.

## آیا چیز خریداری شده درست نیست؟

از 1 ژانویه 2011، حق دارید درخواست تعمیر، تعویض یا پس گرفتن نمایید.

شما می توانید از حقوق خود برای موارد زیر استفاده کنید:

- چیزهایی که از فروشگاه یا از اینترنت می خرید
- چیزهایی که کرایه/ اجاره می کنید
- خدماتی که برای آن ها پول می دهید.

حتی در صورتی که فرآورده یا خدمتی دارای شرایط زیر هم باشد می توانید از حقوق خود استفاده کنید:

- فروشنده به شما پیشنهاد ضمانت داده باشد
- شما ضمانت را تمدید کرده باشید
- از مدت ضمانت پیشنهادی یا تمدید ضمانت گذشته باشد.

## موقعی که من درخواست تعمیر، تعویض یا پس گرفتن می کنم چه می شود؟

فروشنده ممکن است:

- از شما بخواهد خریدتان را ثابت کنید، مانند داشتن رسید یا صورتحساب بانکی
- با شما راجع به اینکه عیب یا مسئله عمده است یا نه صحبت کند.
- اگر مشکل عمده باشد فروشنده می تواند انتخاب کند که آیا تعمیر یا تعویض نماید یا اینکه فرآورده را پس بگیرد (یا در مورد خدمت غرامت بدهد).
- اگر مشکل عمده نباشد فروشنده می تواند انتخاب کند که آیا تعمیر یا تعویض نماید یا اینکه فرآورده را پس بگیرد و یا عیب خدمت ارائه شده را رفع نماید.

## مشکل عمده چیست؟

عیبی که اگر مشتری از قبل می دانست آن را نمی خرید.

فرآورده ای که:

- نا امن باشد
- با نمونه یا توصیفی که از آن شده تفاوت عمده داشته باشد
- کاری را که فروشنده ادعا کرده یا شما خواسته اید نمی کند و این عیب را نمی توان به آسانی رفع کرد.

خدمتی که:

- هیچ مناسبی با منظور عادی از آن نداشته باشد و در مدت زمان معقولی به آسانی نتوان آن را درست کرد
- با منظور خاصی که شما خواسته اید مطابقت نداشته و در مدت زمان معقولی به آسانی قابل جبران نباشد
- وضعیت نا امنی (خطرناکی) را ایجاد نماید.

اگر فروشنده نتواند کارهای زیر را انجام دهد، می توانید بخواهید که پول شما را پس بدهند و یا آن را تعویض نمایند:

- فرآورده را تعمیر یا عیب خدمت ارائه شده را رفع نماید
- در یک دوران زمانی معقول فرآورده را تعمیر یا عیب خدمت ارائه شده را رفع نماید.

برای فروشندگان غیر قانونی است که علامتی داشته باشند با عنوان اینکه در هیچ شرایطی جنس فروخته شده پس گرفته نمی شود. اگر صاحب کسبی چنین کاری را کرد، می توانید او را به اداره حفاظت از مشتری محل یا ACCC معرفی کنید.

## چه وقت می توانم بخواهم جنسی را تعمیر یا تعویض نموده و یا پول آن را به من پس بدهند؟

هشت قانون ساده وجود دارد که می توانید از آن ها استفاده کرده و پیدا کنید که چه موقع می توانید حقوق قانونی خود را مطالبه نمایید.

### قانون 1. کیفیت قابل قبول.

همه اجناس باید کیفیت قابل قبولی داشته باشند.

بدین معنی که:

- امن باشند
- دوام داشته باشند
- بدون عیب باشند
- ظاهر پسندیده ای داشته باشند، و
- کارهایی که یک نفر بطور معقول از آن ها انتظار دارد را انجام دهند.

بطور مثال: شما کتری را فقط یکماه است خریده اید و دیگر کار نمی کند. وقت آن رسیده که احقاق حق کنید.

استثناء از این قانون.

در موارد زیر حق ندارید از یک فروشنده بخواهید جنسی را تعمیر یا تعویض نماید و یا اینکه پول آن را به شما پس بدهد:

- خود شما با بی احتیاطی یا سوء استفاده از فرآورده باعث ایجاد مشکل شده باشید
- دستورالعمل آن جنس را مراعات نکرده باشید.

### قانون 2. جنس باید با منظور مورد انتظار از آن بخورد.

باید جنس با منظور مورد انتظار از آن که قبل از خرید جنس راجع به آن با فروشنده صحبت کرده اید بخورد، یا منظوری که معمولاً به آن جهت جنس عرضه می شود بخورد.

بطور مثال: کمر بند ابزار شما فقط با گذاشتن چند چیز روی آن پاره می شود. فروشنده گفت 10 کیلو ظرفیت دارد، ولی ولی حتی 5 کیلو را هم تحمل نمی کند. وقت احقاق حق است.

### قانون 3. جنس باید با توصیف آن بخواند.

هر نوع توصیفی که فروشنده از جنس کرده یا نوشته روی بسته یا برچسب آن باید درست باشد.

بطور مثال: پیراخی را ا را اینترنت (آنلاین) سفارش داده اید می آید ولی به رنگ نادرست. شما پیراهن سرخ سفارش داده اید و آنها آبی فرستاده اند. وقت احقاق حق است.

### قانون 4. جنس باید با نمونه و مدل نمایشی آن همخوانی داشته باشد.

اگر نمونه ی نمایشی را دیده اید، یا اینکه آزمایشی از آن استفاده کرده اید یا به شما کار آن را نشان داده اند و خواستند که شما همان فرآورده را بخرید، آنچه را می خرید باید مطابق نمونه یا جنس نمایش داده شده باشد.

بطور مثال: دوچرخه شما با نمونه نمایش داده شده یکسان نیست. فقط دارای دو سرعت (دنده) است و شما مدل چهار دنده ای را سفارش داده بودید. وقت احقاق حق است.

### قانون 5. فروشنده باید به هر قولی که به شما می دهد وفا کند.

قول های اضافی که فروشنندگان راجع به شرایط و کیفیت یا طرز کار آنها اجناس می دهند را ضمانت های قولی 'express warranties' می گویند. اگر صاحب کسبی هر نوع قول اضافی داد، باید یقین پیدا کند که همه آنها را شما دریافت کنید.

بطور مثال: یک فروشنده به شما می گوید ترولی که می خرید فولادی است و مقدار معینی وزن را می برد. ولی وقتی که اسباب کشی می کنید، ترولی زیر فشار جعبه ها می شکند.

به شما گفته اند که این ترولی آنقدر قوی است که تحمل هر باری را دارد. وقت احقاق حق است.

### قانون 6. خدمات باید با مهارت و دلسوزی قابل قبولی باشند.

صاحبان کسب باید خدماتی را ارائه کنند که دارای سطح کیفیت و دلسوزی قابل قبولی باشند.

بطور مثال: شما از یک نقاش ساختمان خواسته اید که حصار خانه شما را سفید رنگ بزند. وقتی به خانه می آئید می بینید که رنگ صورتی غیر یکدست زده اند و پر از لکه است. شما رنگ سفید خواسته اید و انتظار داشتید که رنگ پایان کار یکنواخت و تمیز باشد. احقاق حق کنید. از نقاش بخواهید رفع عیب کند.

**قانون 7. خدماتی که خواسته اید باید با منظوری که از آن دارید. مناسبیت داشته باشد و یا نتیجه ای بدست دهد که شما و صاحب کسب با آن موافقت کردید.**

بطور مثال: شما از یک پیشه ور خواسته اید که لانه سگی بسازد که عرض آن دو متر و ارتفاع آن یک متر باشد. بجای آن شما لانه سگی را دارید که فقط گنجایش گربه ای را دارد و نه سگ شما. از حق خود استفاده کنید. از پیشه ور بخواهید که آن را درست کند.

**قانون 8. شما باید خدمتی را در ظرف مدت زمان معقولی دریافت کنید.**

قراردادهای خدمتی معمولاً تاریخ ارائه خدمت و یا در مورد قراردادهای بلند مدت، یک تاریخ پایان کار دارند. اگر قرارداد شما این تاریخ را ندارد، ارائه کننده خدمت باید آن را در ظرف مدت معقولی ارائه نماید.

بطور مثال: یک تعمیر کار سقف، دو هفته پیش شروع به کار بر روی سقف خانه شما کرده که آبچک می کرد. دوازده روز پس از آن کار را نیمه کاره رها کرده و ناپدید می شود، در حالیکه سقف همچنان آبچک می کند. وقت احقاق حق است.

**فهرست بررسی برای هنگامی که باید از حق های خودتان استفاده کنید.**

- آیا کیفیت فرآورده قابل قبول است؟
  - آیا جنس با منظوری که از آن صحبت شد همخوانی دارد؟
  - آیا جنس فاقد مشخصاتی است که قبل از خرید آن به شما گفته شد؟
  - آیا اجناس شما با نمونه یا مدل نمایشی آن مطابقت ندارد؟
  - آیا صاحب کسب به قول های اضافی که راجع به مرغوبیت جنس و طرز کار آن داده بود وفا نکرد؟
  - آیا ارائه کننده خدمت مهارت و دلسوزی لازم را نداشت؟
  - آیا ارائه کننده خدمت کاری را که شما خواستید انجام نداد؟
  - آیا طول مدت ارائه خدمت بیش از حد معقول بود؟
- اگر به هر یک از این پرسش ها پاسخ 'آری' دادید، وقت احقاق حق شما است.

**فهرست بررسی هنگامی که حقی ندارید.**

- آیا از فرآورده استفاده ناجور کرده اید بنوعی که باعث ایراد شده باشد؟
  - آیا فرآورده یا خدمتی که خواسته بودید گرفته اید ولی نظرتان عوض شده است؟
- اگر پاسخ شما به هر یک از این پرسش ها 'بله' است، در این صورت حق ندارید بخواهید آن را تعمیر، یا تعویض نمایند یا پس گرفته پول شما را بدهند.

برخی از صاحبان کسب ممکن است در صورتی که مشتری آنان تصمیم خود را عوض کند پول وی را پس بدهند یا جنسی را تعویض نمایند، ولی این کار الزام قانونی ندارد. شما نمی توانید انتظار داشته باشید که همه صاحبان کسب چنین کاری را بکنند.

## اقداماتی برای استفاده از حقوق قانونی تان.

1. به صاحب کسب مراجعه یا با آنان تماس بگیرید.
2. مشکل را بطور آشکار بیان کنید و به آنها بگویند که می خواهید مشکل را رفع کنند.
3. اگر فروشنده حاضر نشد مشکل شما را حل کند، بخواهید که با مدیر آن ها تماس بگیرید یا برایشان نامه بدهید.
4. اگر فروشنده هنوز هم حاضر به کمک نبود، با اداره محلی حفاظت از مصرف کننده یا ACCC تماس بگیرید.

آیا آگاهی بیشتری می خواهید؟ مطلب کامل را در [australia.gov.au/consumerrights](http://australia.gov.au/consumerrights) پیدا کنید.

### South Australia

13 1882

[www.cbs.sa.gov.au](http://www.cbs.sa.gov.au)

### Northern Territory

1800 019 319

[www.consumeraffairs.nt.gov.au](http://www.consumeraffairs.nt.gov.au)

### Tasmania

1300 654 499

[www.consumer.tas.gov.au](http://www.consumer.tas.gov.au)

### Australian Capital Territory

(02) 6207 3000

[www.ors.act.gov.au](http://www.ors.act.gov.au)

### ACCC

1300 302 502

[www.accc.gov.au](http://www.accc.gov.au)

### New South Wales

13 3220

[www.fairtrading.nsw.gov.au](http://www.fairtrading.nsw.gov.au)

### Victoria

1300 558 181

[www.consumer.vic.gov.au](http://www.consumer.vic.gov.au)

### Queensland

13 7468

[www.fairtrading.qld.gov.au](http://www.fairtrading.qld.gov.au)

### Western Australia

1300 304 054

[www.commerce.wa.gov.au](http://www.commerce.wa.gov.au)



Australian Government



Australian  
Competition &  
Consumer  
Commission

با تصویب Australian Government Capital Hill, Canberra

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

© حق نشر به Commonwealth of Australia 2012 تعلق دارد

اخطار مهم

اطلاعات مندرج در این نشریه به عنوان یک راهنمای عمومی است. این اطلاعات به عنوان یک راهنمای حقوقی یا صلاحیتد کارشناسی محسوب نمی شود و نباید بدان به عنوان بیاتیه ای قانونی در هر نوع داوری تکیه و استناد شود.

ISBN 978 1 921964 59 6\_ACCC 01/12\_43460\_478