

به نام خدا

مدیریت کانال های توزیع

جلسه پنجم

مدرس: محمدرضا شمشیرگر

گفتار اول: مسائل حقوقی عقد قرارداد کاری

مسائل حقوقی عقد قرارداد کاری

قانون مدنی

ماده ۱۰: قراردادهای خصوصی نسبت به کسانی که آن را منعقد نموده اند، در صورتی که مخالف صریح قانون نباشد، نافذ است.

ماده ۱۸۴: عقود و معاملات به اقسام ذیل منقسم می شوند: لازم، جایز، خیاری، منجز و معلق.

ماده ۱۸۵: عقد **لازم** آن است که هیچ یک از طرفین معامله، حق فسخ آن را نداشته باشد مگر در موارد معینه.

ماده ۱۸۶: عقد **جایز** آن است که هر یک از طرفین بتواند هر وقتی بخواهد آن را فسخ کند.

ماده ۱۸۷: عقد ممکن است که نسبت به یک طرف **لازم** باشد و نسبت به طرف دیگر **جایز**.

ماده ۱۸۸: عقد **خیاری** آن است که برای طرفین یا یکی از آنها یا برای ثالثی اختیار فسخ باشد.

ماده ۱۸۹: عقد منجز آن است که تأثیر آن بر حسب انشاء، موقوف به امر دیگری نباشد والا معلق خواهد بود.

مسائل حقوقی عقد قرارداد کاری

قانون مدنی

ماده ۲۲۰: عقود نه فقط متعاملین را به اجرای چیزی که در آن تصریح شده است ملزم می نماید بلکه متعاملین به **کلیه نتایجی** هم که به موجب عرف و عادت یا به موجب قانون از عقد حاصل می شود ملزم می باشند.

ماده ۲۲۱: اگر کسی تعهد اقدام به امری را بکند یا تعهد نماید که از انجام امری خودداری کند، در صورت تخلف، مسئول **خسارت** طرف مقابل است مشروط بر این که جبران خسارت تصریح شده و یا تعهد، عرفاً به منزله تصریح باشد و یا بر حسب قانون، موجب ضمان باشد.

ماده ۲۲۴: الفاظ عقود محمول است بر **معانی عرفیه**.

ماده ۲۲۵: **متعارف بودن امری در عرف و عادت** به طوری که عقد بدون تصریح هم، منصرف به آن باشد به منزله ذکر در عقد است.

مسائل حقوقی عقد قرارداد کاری

قانون مدنی

ماده ۲۲۶: در مورد عدم ایفای تعهدات از طرف یکی از متعاملین، طرف دیگر نمی تواند ادعای خسارت نماید مگر این که برای ایفای تعهد **مدت معینی مقرر شده** و مدت مزبور منقضی شده باشد و اگر برای ایفای تعهد، مدتی مقرر نبوده، طرف، وقتی می تواند ادعای خسارت نماید که اختیار موقع انجام با او بوده و ثابت نماید که انجام تعهد را مطالبه کرده است.

ماده ۲۲۷: متخلف از انجام تعهد وقتی محکوم به تأدیه خسارت می شود که نتواند ثابت نماید که عدم انجام، به واسطه **علت خارجی** بوده است که نمی توان مربوط به او نمود.

ماده ۲۲۹: اگر متعهد به واسطه حادثه ای که دفع آن خارج از حیطه اقتدار اوست، نتواند از عهده تعهد خود بر آید، محکوم به تأدیه خسارت نخواهد بود.

ماده ۲۳۰: اگر در ضمن معامله شرط شده باشد که در صورت تخلف، متخلف مبلغی به عنوان خسارت تأدیه نماید، حاکم نمی تواند او را به بیشتر یا کمتر از آنچه که ملزم شده است محکوم کند.

مسائل حقوقی عقد قرارداد کاری

قانون مدنی

ماده ۳۲۸: هرکس مال غیر را تلف کند ضامن آن است و باید مثل یا قیمت آن را بدهد اعم از این که از روی عمد تلف کرده باشد یا بدون عمد و اعم از این که عین باشد یا منفعت و اگر آن را ناقص یا معیوب کند ضامن نقص قیمت آن مال است.

گفتار دوم: مسائل حقوقی فروش

مسائل حقوقی فروش

قانون مدنی

ماده ۳۳۸: بیع عبارت است از تملیک عین به عوض معلوم.

بیع به مجموع اعمالی گفته میشود که از بایع و مشتری به منظور مبادله سرمیزند و در حقوق به معنی عقدی است میان دوطرف به نام بایع و مشتری که به موجب آن بایع در برابر عوض معین (تأدیه ثمن مانند مبلغ معینی پول یا تعهد به تأدیه آن) مالکیت خود بر عین را به مشتری منتقل مینماید و عین را به تصرف او میدهد.

ماده ۳۴۴: اگر در عقد بیع، شرطی ذکر نشده یا برای تسلیم مبیع یا اقیمت، موعدی معین نگشته باشد بیع، قطعی و ثمن، حال محسوب است مگر این که بر حسب عرف و عادت محل یا عرف و عادت تجارت در معاملات تجارته وجود شرط یا موعدی معهود باشد اگر چه در قرارداد بیع ذکر نشده باشد.

مسائل حقوقی فروش

قانون مدنی

ماده ۳۵۴: ممکن است بیع از روی نمونه به عمل آید. در این صورت باید تمام مبیع مطابق نمونه تسلیم شود والا مشتری خيار فسخ خواهد داشت.

ماده ۳۵۶: هر چیزی که بر حسب عرف و عادت جز یا از توابع مبیع شمرده شود یا قرائن، دلالت بر دخول آن در مبیع نماید داخل در بیع و متعلق به مشتری است اگر چه در عقد، صریحاً ذکر نشده باشد و اگر چه متعاملین، جاهل بر عرف باشند.

ماده ۳۵۷: هر چیزی که بر حسب عرف و عادت جز یا تابع مبیع شمرده نشود داخل در بیع نمی شود مگر این که صریحاً در عقد ذکر شده باشد.

ماده ۳۷۵: مبیع باید در محلی تسلیم شود که عقد بیع در آن جا واقع شده است مگر این که عرف و عادت، مقتضی تسلیم در محل دیگر باشد و یا در ضمن بیع محل مخصوصی برای تسلیم، معین شده باشد.

مسائل حقوقی فروش

قانون مدنی

ماده ۳۷۹: اگر مشتری ملتزم شده باشد که برای ثمن، ضامن یا رهن بدهد و عمل به شرط نکند، بایع حق فسخ خواهد داشت و اگر بایع ملتزم شده باشد که برای درک مبیع، ضامن بدهد و عمل به شرط نکند مشتری حق فسخ دارد.

ماده ۳۸۱: مخارج تسلیم مبیع از قبیل اجرت حمل آن به محل تسلیم، اجرت شمردن و وزن کردن و غیره به عهده‌ی بایع است، مخارج تسلیم ثمن بر عهده مشتری است.

ماده ۳۸۲: هر گاه عرف و عادت از بابت مخارج معامله یا محل تسلیم بر خلاف ترتیبی باشد که ذکر شده و یا در عقد برخلاف آن شرط شده باشد باید بر طبق متعارف یا مشروط در عقد رفتار شود و همچنین متبایعی نمی‌توانند آن را به تراضی تغییر دهند.

ماده ۳۸۳: تسلیم باید شامل آن چیزی هم باشد که از اجزا و توابع مبیع شمرده می‌شود.

مسائل حقوقی فروش

قانون مدنی

ماده ۳۸۴: هر گاه در حال معامله، مبیع از حیث مقدار، معین بوده و در وقت تسلیم، کمتر از آن مقدار در آید مشتری حق دارد که بیع را فسخ کند یا قیمت موجود را با ا حصهای از ثمن به نسبت موجود قبول نماید و اگر مبیع، زیاده از مقدار معین باشد، زیاده مال بایع است.

ماده ۴۱۰: هر گاه کسی مالی را ندیده و آن را فقط به وصف بخرد، بعد از دیدن اگر دارای اوصافی که ذکر شده است نباشد مختار می شود که بیع را فسخ کند یا به همان نحو که هست قبول نماید.

ماده ۴۱۱: اگر بایع، مبیع را ندیده ولی مشتری آن را دیده باشد و مبیع غیر اوصافی که ذکر شده است دارا باشد فقط بایع خیار فسخ خواهد داشت.

قانون مدنی

ماده ۴۲۹:

- ۱- در صورت تلف شدن مبیع نزد مشتری یا منتقل کردن آن به غیر؛
- ۲- در صورتی که تغییری در مبیع پیدا شود اعم از این که تغییر به فعل مشتری باشد یا نه؛
- ۳- در صورتی که بعد از قبض مبیع، عیب دیگری در آن حادث شود مگر این که در زمان خیار مختص به مشتری حادث شده باشد که در این صورت مانع از فسخ و رد نیست.

ماده ۴۳۱: در صورتی که در یک عقد، چند چیز فروخته شود بدون این که قیمت هر یک علی حده معین شده باشد و بعضی از آنها معیوب در آید مشتری باید تمام آن را رد کند و ثمن را مسترد دارد یا تمام را نگاه دارد و ارزش بگیرد و تبعیض نمی تواند بکند مگر به رضای بایع.

مسائل حقوقی فروش

قانون مدنی

ماده ۴۳۶:

اگر بایع از عیوب مبیع، تبری کرده باشد به این که عهده‌ی عیوب را از خود سلب کرده یا با تمام عیوب بفروشد مشتری در صورت ظهور عیب حق رجوع به بایع نخواهد داشت و اگر بایع از عیب خاصی تبری کرده باشد فقط نسبت به همان عیب حق مراجعه ندارد.

گفتار سوم:
مسائل حقوقی
استخدام نیروی فروش

۴ - قانون کار

لزوم ذکر مدت قرارداد

ماده ۷ - قرارداد کار عبارتست از قرارداد کتبی یا شفاهی که به موجب آن کارگر در قبال دریافت حق السعی کاری را برای مدت موقت یا مدت غیر موقت برای کارفرما انجام می دهد.

تبصره ۱ - حداکثر مدت موقت برای کارهایی که طبیعت آنها جنبه غیر مستمر دارد توسط وزارت کار و امور اجتماعی تهیه و به تصویب هیات وزیران خواهد رسید.

تبصره ۲ - در کارهایی که طبیعت آنها جنبه مستمر دارد، در صورتی که مدتی در قرارداد ذکر نشود، قرارداد دائمی تلقی می شود.

لزوم رعایت حداقل های قانونی

ماده ۸ - شروط مذکور در قرارداد کار یا تغییرات بعدی آن در صورتی نافذ خواهد بود که برای کارگر مزایایی کمتر از امتیازات مقرر در این قانون منظور ننماید.

موارد قرارداد کاری

ماده ۱۰ - قرارداد کار علاوه بر مشخصات دقیق طرفین، باید حاوی موارد ذیل باشد:

- الف - نوع کار یا حرفه یا وظیفه ای که کارگر باید به آن اشتغال یابد.
- ب - حقوق یا مزد مبنا و لواحق آن
- ج - ساعات کار، تعطیلات و مرخصیها
- د - محل انجام کار
- ه - تاریخ انعقاد قرارداد
- و - مدت قرارداد، چنانچه کار برای مدت معین باشد.
- ز - موارد دیگری که عرف و عادت شغل یا محل، ایجاب نماید.

۴ - قانون کار

دوره آزمایشی

ماده ۱۱- طرفین می‌توانند با توافق یکدیگر مدتی را به نام دوره آزمایشی کار تعیین نمایند. در خلال این دوره هر یک از طرفین حق دارد، بدون اخطار قبلی و بی‌آنکه الزام به پرداخت خسارت داشته باشد، رابطه کار را قطع نماید. در صورتی که قطع رابطه کار از طرف کارفرما باشد وی ملزم به پرداخت حقوق تمام دوره آزمایشی خواهد بود و چنانچه کارگر رابطه کار را قطع نماید کارگر فقط مستحق دریافت حقوق مدت انجام کار خواهد بود تبصره- مدت دوره آزمایشی باید در قرارداد کار مشخص شود. حداکثر این مدت برای کارگران ساده و نیمه ماهر یک ماه و برای کارگران ماهر و دارای تخصص سطح بالا سه ماه می‌باشد.

حفظ حقوق کارگر

ماده ۱۲- هر نوع تغییر حقوقی در وضع مالکیت کارگاه از قبیل فروش یا انتقال به هر شکل، تغییر نوع تولید، ادغام در موسسه دیگر، ملی شدن کارگاه، فوت مالک و امثال اینها، در رابطه قراردادی کارگرانی که قراردادشان قطعی یافته است موثر نمی‌باشد و کارفرمای جدید، قائم مقام تعهدات و حقوق کارفرمای سابق خواهد بود.

پایان قرارداد

ماده ۲۱- قرارداد کار به یکی از طریق زیر خاتمه می‌یابد:

- الف - فوت کارگر
- ب - بازنشستگی کارگر.
- ج - از کارافتادگی کلی کارگر.
- د - انقضاء مدت در قراردادهای کار با مدت موقت و عدم تجدید صریح یا ضمنی آن *
- ه - پایان کار در قراردادهایی که مربوط به کار معین است *
- و - استعفای کارگر.

۴ - قانون کار

پاداش (سنوات)

ماده ۲۴ - در صورت خاتمه قرارداد کار، کار معین یا مدت موقت، کارفرما مکلف است به کارگری که مطابق قرارداد، یک سال یا بیشتر، به کار اشتغال داشته است برای هر سال سابقه، اعم از متوالی یا متناوب براساس آخرین حقوق مبلغی معادل یک ماه حقوق به عنوان مزایای پایان کار به وی پرداخت نماید.

لزوم فسخ دو طرفه

ماده ۲۵ - هرگاه قرارداد کار برای مدت موقت و یا برای انجام کار معین، منعقد شده باشد هیچ یک از طرفین به تنهایی حق فسخ آن را ندارد.

ماده ۳۱ - چنانچه خاتمه قرارداد کار به لحاظ از کارافتادگی کلی و یا بازنشستگی کارگر باشد، کارفرما باید بر اساس آخرین مزد کارگر به نسبت هر سال سابقه خدمت حقوقی به میزان ۳۰ روز مزد به وی پرداخت نماید. این وجه علاوه بر مستمری از کارافتادگی و یا بازنشستگی کارگر است که توسط سازمان تامین اجتماعی پرداخت می شود.

ماده ۳۲ - اگر خاتمه قرارداد کار در نتیجه کاهش تواناییهای جسمی و فکری ناشی از کار کارگر باشد (بنا به تشخیص کمیسیون پزشکی سازمان بهداشت و درمان منطقه با معرفی شورای اسلامی کارویا نمایندگان قانونی کارگر) کارفرما مکلف است به نسبت هر سال سابقه خدمت، معادل دو ماه آخرین حقوق به وی پرداخت نماید.

۴ - قانون کار

مبنای محاسبه حقوق و دستمزد

ماده ۳۶ - مزد ثابت ، عبارت است از مجموع مزد شغل و مزایای ثابت پرداختی به تبع شغل •

تبصره ۱ - درکارگاههایی که دارای طرح طبقه بندی و ارزیابی مشاغل نیستند منظور از مزایای ثابت پرداختی به تبع شغل ، مزایایی است که بر حسب ماهیت شغل یا محیط کار و برای ترمیم مزد در ساعات عادی کار پرداخت می گردد از قبیل مزایای سختی کار ، مزایای سرپرستی فوق العاده شغل و غیره •

تبصره ۲ - در کارهائی که طرح طبقه بندی مشاغل به مرحله اجراء درآمده است مزد گروه و پایه ، مزد مبنا را تشکیل می دهد .

تبصره ۳ - مزایای رفاهی انگیزه ای از قبیل کمک هزینه مسکن ، خواربار و کمک عائله مندی ، پاداش افزایش تولید و سود سالانه جزو مزد ثابت و مزد مبنا محسوب نمی شود .

۴ - قانون کار

عدم ایجاد تبعیض از هر نوع

ماده ۳۸- برای انجام کار مساوی که در شرایط مساوی در یک کارگاه انجام می‌گیرد باید به زن و مرد مزد مساوی پرداخت شود. تبعیض در تعیین میزان مزد براساس سن، جنس، نژاد و قومیت و اعتقادات سیاسی و مذهبی ممنوع است.

کارگر نیمه وقت یا پاره وقت

ماده ۳۹- مزد و مزایای کارگرانی که به صورت نیمه وقت و یا کمتر از ساعات قانونی تعیین شده به کار اشتغال دارند به نسبت ساعات کار انجام یافته محاسبه و پرداخت می‌شود.

حداقل حقوق

ماده ۴۱- شورای عالی کار همه ساله موظف است، میزان حداقل مزد کارگران را برای نقاط مختلف کشور و یا صنایع مختلف با توجه به معیارهای ذیل تعیین نماید.

- ۱- حداقل مزد کارگران با توجه به درصورتوری که از طرف بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران اعلام می‌شود.
 - ۲- حداقل مزد بدون آنکه مشخصات جسمی و روحی کارگران و ویژگی‌های کار محول شده را مورد توجه قرار دهد باید به اندازه‌ای باشد تا زندگی یک خانواده، که تعداد متوسط آن توسط مراجع رسمی اعلام می‌شود را تامین نماید.
- تبصره - کارفرمایان موظفند که در ازای انجام کار در ساعات تعیین شده قانونی به هیچ کارگری کمتر از حداقل مزد تعیین شده جدید پرداخت نمایند و در صورت تخلف، ضامن تادیه مابه التفاوت مزد پرداخت شده و حداقل مزد جدید می‌باشند.

۴ - قانون کار

پرداخت حقوق روزهای تعطیل

ماده ۴۳ - کارگران کارمزد برای روزهای جمعه و تعطیلات رسمی و مرخصی ، استحقاق دریافت مزد را دارند و ماخذ محاسبه میانگین کار مزد آنها در زوهای کارکرد آخرین ماه کار آنهاست مبلغ پرداختی در هر حال نباید کمتر از حداقل مزد قانونی باشد .

مقدار کسورات قانونی و برداشت دیون

ماده ۴۴ - چنانچه کارگر به کارفرمای خود مدیون باشد در قبال این دیون وی ، تنها می توان مازاد بر حداقل مزد را به موجب حکم دادگاه برداشت نمود . در هر حال این مبلغ نباید از یک چهارم کل مزد کارگر بیشتر باشد . تبصره - نفقه و کسوه افراد واجب النفقه کارگر از قاعده مستثنی و تابع مقررات قانون مدنی می باشد.

۴ - قانون کار

تغییر ساعت کار با توافق طرفین

ماده ۵۱ - ساعت کار در این قانون مدت زمانی است که کارگر نیرو یا وقت خود را به منظور انجام کار در اختیار کارفرما قرار می دهد به غیر از مواردی که در این قانون مستثنی شده است ساعات کار کارگران در شبانه روز نباید از ۸ ساعت تجاوز نماید .

تبصره ۱ - کارفرما با توافق کارگران ، نماینده یا نمایندگان قانونی آنان می تواند ساعات کار را در بعضی از روزهای هفته کمتر از میزان مقرر و در دیگر روزها اضافه بر این میزان تعیین کند به شرط آنکه مجموع ساعات کار هر هفته از ۴۴ ساعت تجاوز نکند .

کارهای سخت و زیان آور

ماده ۵۲- در کارهای سخت و زیان آور و زیرزمینی ، ساعات کار نباید از شش ساعت در روز و ۳۶ ساعت در هفته تجاوز نماید.

۴ - قانون کار

شیفت

ماده ۵۵ - کار نوبتی عبارت است از کاری که در طول ماه گردش دارد ، به نحوی که نوبت‌های آن در صبح یا عصر یا شب واقع می شود .

ماده ۵۶ - کارگری که در طول ماه به طور نوبتی کار می کند و نوبت‌های کار وی در صبح و عصر واقع می شود ۱۰٪ و چنانچه نوبت‌ها در صبح و عصر و شب قرار گیرد ، ۱۵٪ و در صورتیکه نوبت‌ها به صبح و شب و یاعصر و شب بیفتد ۲۲.۵٪ علاوه بر مزد به عنوان فوق العاده نوبت کاری دریافت خواهد کرد .

ماده ۵۷ - در کار نوبتی ممکن است ساعات کار از ۸ ساعت در شبانه روز و چهل و چهار ساعت در هفته تجاوز نماید ، لکن جمع ساعت کار در چهار هفته متوالی نباید از ۱۷۶ ساعت تجاوز کند .

ماده ۵۸ - برای هر ساعت کار در شب تنها به کارگران غیرنوبتی ۳۵٪ اضافه بر مزد ساعت کار عادی تعلق می گیرد .

اضافه کاری

ماده ۵۹ - در شرایط عادی ارجاع کار اضافی به کارگر با شرایط ذیل مجاز است :

الف - موافقت کارگر
ب - پرداخت ۴۰٪ اضافه بر مزد هر ساعت کار عادی

۴ - قانون کار

ماده ۶۲ - روز جمعه ، روز تعطیل هفتگی کارگران با استفاده از مزد می باشد .

تبصره ۱ - در امور مربوط به خدمات عمومی نظیر آب ، برق ، اتوبوس رانی و یادار کارهائیکه حسب نوع یا ضرورت کار و یا توافق طرفین ، به طور مستمر روز دیگری برای تعطیل تعیین شود همان روز در حکم روز تعطیل هفتگی خواهد بود و به هر حال تعطیل یک روزمعمین در هفته اجباری است .
کارگرانی ک به هر عنوان به این ترتیب روزهای جمعه کارمی کنند در مقابل عدماستفادهاز تعطیل روز جمعه ۴۰٪ اضافه بر مزد دریافت خواهند کرد .

ماده ۶۳ - علاوه بر تعطیلات رسمی کشور روز کارگر (۱۱ اردیبهشت) نیز جزء تعطیلات رسمی کارگران به حساب می آید .

ماده ۶۴ - مرخصی استحقاقی سالانه کارگران با استفاده از مزد و احتساب چهار روز جمعه ، جمعا" یکماه است . سایر روزهای تعطیل جزء ایام مرخصی محسوب نخواهد شد . برای کار کمتر از یکسال مرخصی مزبور به نسبت مدت کار انجام یافته محاسبه می شود .

ماده ۶۶ - کارگر نمی تواند بیش از ۹ روز مرخصی سالانه خودراذخیره کند .

ماده ۶۷ - هر کارگر حق دارد به منوظر ادای فریضه حج واجب در تمام مدت کار خویش فقط برای یک نوبت یکماه به عنوان مرخصی استحقاقی یا مرخصی بدون حقوق استفاده نماید .

۴ - قانون کار

ماده ۶۹ - تاریخ استفاده از مرخصی با توافق کارگر و کارفرما تعیین می شود و در صورت اختلاف بین کارگر و کارفرما نظر اداره کار و امور اجتماعی محل لازم الاجراء است *

تبصره - در مورد کارهای پیوسته (زنجیره ای) و تمامی کارهاییکه همواره حضور حداقل معینی از کارگران در روزهای کار را اقتضاء می نماید ، کارفرما مکلف است جدول زمانی استفاده از مرخصی کارگران را ظرف سه ماه آخر هر سال برای سال بعد تنظیم و پس از تأیید شورای کار یا انجمن صنفی یا نماینده کارگران اعلام نماید.

ماده ۷۰ - مرخصی کمتر از یک روز کار جزء مرخصی استحقاقی منظور می شود .

ماده ۷۳ - کلیه کارگران در موارد ذیل حق برخورداری از سه روز مرخصی با استفاده از مزد را دارند:

الف - ازدواج دائم *

ب - فوت همسر ، پدر مادر و فرزندان

ماده ۷۴ - مدت مرخصی استعلاجی ، با تأیید سازمان تامین اجتماعی جزء سوابق کار و بازنشستگی کارگران محسوب خواهد شد .

ماده ۷۶ - مرخصی بارداری و زایمان کارگران زن جمعا "۹۰ روز است * حتی الامکان ۴۵ روز از این مرخصی باید پس از زایمان مورد استفاده قرار گیرد . برای زایمان توامان ۱۴ روز به مدت مرخصی اضافه می شود تبصره ۱ - پس از پایان مرخصی زایمان ، کارگر زن به کار سابق خود باز می گردد و این مدت با تأیید سازمان تامین اجتماعی جزء سوابق خدمت وی محسوب می شود .

تبصره ۲ - حقوق ایام مرخصی زایمان طبق مقررات قانون تامین اجتماعی پرداخت خواهد شد .

۴ - قانون کار

لزوم بیمه

ماده ۱۴۸ - کارفرمایان کارگاههای مشمول این قانون مکلفند بر اساس قانون تامین اجتماعی نسبت به بیمه نمودن کارگران واحد خود اقدام نمایند .

ایجاد نمازخانه

ماده ۱۵۰ - کلیه کارفرمایان مشمول این قانون مکلفند در کارگاه ، محل مناسب برای ادای فریضه نماز ایجاد نمایند و نیز در ایام ماه مبارک رمضان برای تعظیم شعائر مذهبی ورعایت حال روزه داران ، باید شرایط و ساعات کار را با همکاری انجمن اسلامی و شورای اسلامی کار و یا سایر نمایندگان قانونی کارگران طوری تنظیم نمایند که اوقات کار مانع فریضه روزه نباشد . همچنین مدتی از اوقات کار را برای ادای فریضه نماز و صرف افطار یا سحری اختصاص دهند .

مراجع حل اختلاف

ماده ۱۵۷ - هر گونه اختلاف فردی بین کارفرما و کارگر یا کارآموز که ناشی از اجرای این قانون و سایر مقررات کار ، قرارداد کار آموزی ، موافقت نامه های کارگاهی یا پیمانهای دسته جمعی کار باشد ، در مرحله اول از طریق سازش مستقیم بین کارفرما و کارگر یا کار آموز و یا نمایندگان آنها در شورای اسلامی کار و در صورتیکه شورای اسلامی کار در واحدی نباشد ، از طریق انجمن صنفی کارگران و یا نماینده قانونی و کارگران و کارفرما حل و فصل خواهد شد و در صورت عدم سازش از طریق هیاتهای تشخیص و حل اختلاف به ترتیب آتی رسیدگی و حل و فصل خواهد شد .

۴ - قانون کار

اخراج و بازگشت به کار

ماده ۱۶۵ - در صورتیکه هیات حل اختلاف ، اخراج کارگر را غیرموجه تشخیص داد ، حکم بازگشت کارگر اخراجی و پرداخت حق السعی او را از تاریخ اخراج صادر می کند و در غیر اینصورت (موجه بودن اخراج) کارگر ، مشمول اخذ حق سنوات به میزان مندرج در ماده ۲۷ این قانون خواهد بود .
تبصره - چنانچه کارگر نخواهد به واحد مربوط باز گردد ، کارفرما مکلف است که براساس سابقه خدمت کارگر به نسبت هر سال ۴۵ روز مزد و حقوق به وی بپردازد .

جریمه بیمه نبودن کارگاه

ماده ۱۸۳ - کارفرمایانیکه برخلاف مفاد ماده ۱۴۸ این قانون از بیمه نمودن کارگران خود خوداری نمایند ، علاوه بر تادیه کلیه حقوق متعلق به کارگر (سهم کارفرما) با توجه به شرایط و امکانات خا طی و مراتب جرم به جریمه نقدی معادل دو تا ده برابر حق بیمه مربوط محکوم خواهند شد .

مسئولیت حقوقی شرکت و مدیرعامل

ماده ۱۸۴ - در کلیه مواردی که تخلف از ناحیه اشخاص حقوقی باشد اجرت المثل کار انجام شده و طلب و خسارت باید از اموال شخص حقوقی پرداخت شود ، ولی مسئولیت جرائی اعم از حبس ، جریمه نقدی و یا هردو حالت متوجه مدیرعامل یا مدیر مسئول شخصیت حقوقی است که تخلف به دستور او انجام گرفته است و کیفر درباره مسئولین مذکور اجراء خواهد شد .

۶ - قانون تامین اجتماعی

ماده ۳۳. حق بیمه کارآموزان باید به نسبت مزد یا حقوق آنها پرداخت شود و در هر حال میزان حق بیمه در این مورد نباید از میزانی که به حداقل مزد یا حقوق تعلق می گیرد کمتر باشد. در صورتی که مزد یا حقوق کارآموزان کمتر از حداقل دستمزد باشد پرداخت مابه التفاوت حق بیمه سهم کارآموز به عهده کارفرما خواهد بود.

ماده ۳۴. در صورتی که بیمه شده برای دو یا چند کارفرما کار کند هر یک از کارفرمایان مکلفند به نسبت مزد یا حقوقی که می پردازند حق بیمه سهم بیمه شده را از مزد یا حقوق او کسر و به انضمام سهم خود به سازمان پرداخت نمایند.

ماده ۳۶. کارفرما مسئول پرداخت حق بیمه سهم خود و بیمه شده به سازمان می باشد و مکلف است در موقع پرداخت مزد یا حقوق و مزایا سهم بیمه شده را کسر نموده و سهم خود را بر آن افزوده به سازمان تأدیه نماید. در صورتی که کارفرما از کسر حق بیمه سهم بیمه شده خودداری کند شخصاً مسئول پرداخت آن خواهد بود، تأخیر کارفرما در پرداخت حق بیمه یا عدم پرداخت آن رافع مسئولیت و تعهدات سازمان در مقابل بیمه شده نخواهد بود.

۶ - قانون تامین اجتماعی

ماده ۶۵. در صورت وقوع حادثه ناشی از کار کارفرما مکلف است اقدامات لازم اولیه را برای جلوگیری از تشدید وضع حادثه دیده به عمل آورده و مراتب را ظرف سه روز اداری کتباً به اطلاع سازمان برساند. در صورتی که کارفرما بابت اقدامات اولیه مذکور متحمل هزینه‌ای شده باشد سازمان تأمین خدمات درمانی هزینه‌های مربوطه را خواهد پرداخت.

ماده ۶۶. در صورتی که ثابت شود وقوع حادثه مستقیماً ناشی از عدم رعایت مقررات حفاظت فنی و بروز بیماری ناشی از عدم رعایت مقررات بهداشتی و احتیاط لازم از طرف کارفرما یا نمایندگان او بوده سازمان تأمین خدماتی درمانی و سازمان هزینه‌های مربوط به معالجه و غرامات و مستمری‌ها و غیره را پرداخته و طبق ماده ۵۰ این قانون از کارفرما مطالبه و وصول خواهد نمود.

تبصره. مقصر می‌تواند با پرداخت معادل ده سال مستمری موضوع این ماده به سازمان از این بابت بری‌الذمه شود.

۷- مسائل مربوط به حادثه و بیمه از کارافتادگی

سالانه چند دست لباس کار به کارگران مشمول قانون کار تعلق می گیرد و منظور از لباس کار چه نوع لباسی می باشد ؟

به استناد ماده ۶۱ آئین نامه حفاظت و بهداشت عمومی در کارگاه ها ، کارفرما موظف است در سال دو دست لباس کار مجاناً در اختیار کارگر بگذارد ، لباس کار باید متناسب با نوع کار باشد و طوری تهیه شود که کارگر بتواند به راحتی وظایف خود را انجام دهد و موجب بروز حادثه نگردد .

کارمند بخش اداری کارگاه هستم آیا کارفرما مکلف به دادن لباس کار می باشد ؟
به کلیه مشمولین قانون کار در هر سال دو دست لباس کار متناسب با نوع کار تعلق می گیرد .

به استناد کدامیک از مواد قانونی، کارفرما در حادثه ناشی از کار مقصر شناخته می شود ؟
به استناد ماده ۱۲ قانون مسئولیت مدنی ، کارفرمایانی که مشمول قانون کار هستند مسئول جبران خساراتی می باشند که از طرف کارکنان اداری و یا کارگران آنان در حین انجام کار یا به مناسبت آن وارد شده است مگر این که محرز شود تمام احتیاط هایی که اوضاع و احوال قضیه ایجاب می نموده به عمل آورده و یا این که اگر احتیاط های مزبور را به عمل می آورند باز هم جلوگیری از ورود زیان مقدور نمی بود

۷- مسائل مربوط به حادثه و بیمه از کارافتادگی

حادثه ناشی از کار عبارت است از اتفاق یا پیامدی که در جریان انجام کار پدید آمده و با صدمات شغلی مرگبار یا غیر مرگبار همراه می باشد .

مطابق ماده ۶۰ قانون تامین اجتماعی حوادث ناشی از کار حوادثی است که در حین انجام وظیفه و به سبب آن برای بیمه شده اتفاق می افتد مقصود از حین انجام وظیفه تمام اوقاتی است که بیمه شده در کارگاه یا موسسات وابسته یا ساختمان ها و محوطه آن مشغول کار باشد و یا به دستور کارفرما در خارج از محوطه کارگاه عهده دار انجام ماموریتی باشد اوقات مراجعه به درمانگاه و یا بیمارستان و یا برای معالجات درمانی و توانبخشی و اوقات رفت و برگشت بیمه شده از منزل به کارگاه جز اوقات انجام وظیفه محسوب می گردد مشروط بر اینکه در زمان عادی رفت و برگشت به کارگاه اتفاق افتاده باشد حوادثی که برای بیمه شده حین اقدام برای نجات سایر بیمه شدگان و مساعدت به آنان اتفاق می افتد حادثه ناشی از کار محسوب می شود.

۷- مسائل مربوط به حادثه و بیمه از کارافتادگی

بیمه مسئولیت مدنی حوادث ناشی از کار چیست؟

بیمه مسئولیت، بیمه ای است که به موجب آن بیمه گر متعهد می شود که هر گاه بیمه گذار در عقد معین به سبب تخلفی از تعهد خود ملزم به پرداخت خسارتی به نفع متعهد (زیان دیده) آن عقد گردد بیمه گر آن خسارت را بپردازد. در خصوص بیمه مسئولیت مدنی حوادث ناشی از کار عبارت است از مسئولیتی که کارفرما در خصوص مقصر بودن خودش از یکی از شرکت های بیمه خریداری می نماید یا به عبارت دیگر مسئولیت خود را در مقابل کارگران به شرکت بیمه واگذار می نماید.

گفتار چهارم: نمونه قرارداد

نمونه قرارداد اعطای نمایندگی

ماده ۱ - طرفین قرارداد

این قرارداد در تاریخ.....و با عنایت ماده ۱۰ قانون مدنی جمهوری اسلامی ایران، فی مابین آقایان فرزند به شماره شناسنامه و شماره ملی صادره از و تلفن آدرس: به نمایندگی از شرکت که در این قرارداد تولیدکننده نامیده می شود و شرکت /آقا/خانمفرزند.....شماره شناسنامه..... صادره از کد ملیآدرس محل سکونت تلفن محل سکونت همراه:.....

آدرس محل عرضه محصول.....تلفن:..... که از این پس نمایندگی نامیده می شود، منعقد می گردد. (این قرارداد دارای مدت معین و با عنایت کامل طرفین در صحت سلامت عقل و روان منعقد گردیده است.)

تبصره یک : نشانی اعلامی در فوق اقامتگاه و محل عرضه محصول طرفین بوده و در صورت تغییر نشانی، طرفین مکلفند حداکثر ظرف مدت یک هفته مراتب را کتباً اعلام دارند و در غیر اینصورت هرگونه ابلاغ و اخطار به نشانی فوق قانونی محسوب می گردد.

نمونه قرارداد اعطای نمایندگی

ماده ۲ - موضوع قرارداد

عبارت است از اعطای نمایندگی انحصاری/ عاملیت فروش در شهرستان / استان..... می باشد.

ماده ۳- مدت قرارداد

مدت قرارداد از تاریخ امضاء آن به مدت ۲ سال شمسی بوده که در پایان در صورت توافق طرفین برای مدت مشابه و به شرایط جدید نمایندگی (از لحاظ مالی و اسنادی) قابل تمدید است.

نمونه قرارداد اعطای نمایندگی

ماده ۴ - حق امتیاز

مبلغ دریافتی بابت اعطای حق امتیاز نمایندگی انحصاری/عاملیت فروش برابر.....ریال می باشد.

تبصره یک: مبلغ دریافتی فوق بابت نمایندگی انحصاری/عاملیت فروش در محدوده شهرستان/استان می باشد،
به عبارت دیگر نمایندگان حق فعالیت در خارج از محدوده ی فوق الذکر را ندارد.

تبصره دو: مبلغ فوق به هیچ عنوان قابل استرداد نمی باشد.

نمونه قرارداد اعطای نمایندگی

ماده ۵ - شرایط تحویل

کلیه تحویل ها درب کارخانه صورت می پذیرد.

تبصره: چنانچه نمایندگی مایل به ارسال اجناس به محل فروشگاه خود می باشد کلیه هزینه های داخل شهری و بین شهری به عهده ی نماینده می باشد.

نمونه قرارداد اعطای نمایندگی

ماده ۶ - قیمت محصول

محصول	قیمت (ریال)
شماره ۱	۱۰.۰۰۰.۰۰۰
شماره ۲	۱۲.۰۰۰.۰۰۰

تبصره : قیمت فوق الذکر با توجه به قیمت تمام شده در تاریخ عقد قرارداد می باشد و چنانچه تغییری در قیمت حاصل شد به اطلاع نمایندگی خواهد رسید و جنبه قانونی دارد.

نمونه قرارداد اعطای نمایندگی

ماده ۷ - تعهدات نماینده

بند یک: تعداد فروش نماینده در ماه نباید از..... یا مبلغریال کمتر باشد(این بند مربوط به نمایندگان انحصاری است)

تبصره یک: در صورتیکه نماینده دارای فروش بیشتر از سقف مشخص شده در قرارداد باشد پس از کسب اجازه کتبی از تولیدکننده ی مجاز به اعطای نمایندگی به افراد یا شرکتهای ثالث در محدوده ی جغرافیائی قرارداد که تولید کننده دارای نمایندگی نمی باشد، است.(این تبصره فقط مربوط با عاملیتهای فروش می باشد)

بند دو: نماینده ملزم و متعهد می گردد که تمام موارد زیر را به دقت اجرا نماید:

الف- رعایت و انجام کلیه ضوابط و مقررات در ارتباط با قیمت گذاری و تبلیغات که از طریق تولید کننده اصلی به صورت کتبی به نماینده اعلام می گردد.

ب- فروش سیستم بهینه ساز در محدوده ی ذکر شده در قرارداد.

ج- نماینده موظف و متعهد می شود که روش صحیح تبلیغات در ارتباط با فروش محصول را به نحو احسن رعایت نماید.

بند سه: در صورتیکه نماینده پس از ۴ ماه از زمان قرارداد نتواند حداقل فروش مدنظر تولید کننده را برآورده سازد، تولید کننده می تواند در حوزه جغرافیائی نامبرده ، نماینده دیگری را گزینش نموده و این قرارداد بصورت یکطرفه فسخ می گردد.(این بند مربوط به نمایندگیهای انحصاری است).

تبصره یک: چنانچه شرایط بند ۳، ماده ۷ برقرار شود تولید کننده فقط ۵۰٪ از مبلغ حق امتیاز نمایندگی را عودت می دهد (این تبصره مربوط به نمایندگیهای انحصاری است)

بند چهار: بعد از اتمام قرارداد و یا فسخ به هر دلیلی و بطور کلی قطع ارتباط کاری نماینده با تولید کننده ، نماینده متعهد می گردد که به هیچ عنوان خدمات محصولات مربوط به سیستم بهینه ساز را ارائه ندهد و به هیچ عنوان از نام تجاری محصول بصورت پیشوند و پسوند و غیره استفاده نکند، در غیر اینصورت با صلاحدید تولیدکننده از فرد خاطی جبران خسارت می گردد.

نمونه قرارداد اعطای نمایندگی

ماده ۸ - تعهدات تولیدکننده

- بند یک: تولیدکننده متعهد به تأمین به موقع اجناس مورد نیاز نمایندگی می باشد.
- بند دو: تولیدکننده متعهد به ثبت برند و نام نماینده در سایت خود می باشد.
- بند سه: تولیدکننده متعهد به معرفی مشتریان بالفعل، تولیدکننده به نماینده در حیطه جغرافیائی قرارداد می باشد (این بند مربوط به نمایندگان انحصاری است)

نمونه قرارداد اعطای نمایندگی

ماده ۹ - ضمانت

برای تأمین سفارشات در اسرع وقت توسط تولیدکننده و تضمین خرید و پرداخت خریدهای اعتباری ازطرف نماینده مبلغ ۱۰۰.۰۰۰.۰۰۰ ریال به صورت چک به شماره.....بانک.....ارائه می گردد که تا پایان قرارداد نزد تولید کننده باقی خواهد ماند.

نمونه قرارداد اعطای نمایندگی

ماده ۱۰ - نحوه پرداخت

نحوه پرداخت بصورت ۵۰٪ نقد و الباقی در هنگام سفارش بعدی و یا نهایتاً دو ماهه می باشد.
تبصره یک : ارزش اجناس تحویلی به نمایندگی نهایتاً به میزان ۵۰٪ از ارزش ضمانت می باشد.

نمونه قرارداد اعطای نمایندگی

ماده ۱۱- دیون قانونی

پرداخت حقوق مزایا دارایی و غیره بعهده نماینده می باشد و تولید کننده هیچگونه تعهدی در قبال بدهیهای نمایندگی ندارد.

ماده ۱۲- مدارک مورد نیاز جهت اعطای نمایندگی

- ۱- فتوکپی شناسنامه ۱ عدد ۲- فتوکپی کارت ملی ۱ عدد
- ۳ - فتوکپی اجاره نامه یا سند مالکیت (برابر با اصل شده) ۱ عدد
- ۴- عکس ۳*۴ یک قطعه

نمونه قرارداد اعطای نمایندگی

ماده ۱۳- شرایط فسخ قرارداد

در صورت عدم رعایت مفاد قرارداد و یا تعهدات مذکور این قرارداد بصورت یکطرفه از جانب تولید کننده فسخ می گردد.

ماده ۱۴- نسخ قرارداد

این قرارداد در ۴ صفحه و در ۱۴ ماده و ۹ بند و ۷ تبصره در دو نسخه تنظیم و به امضاء طرفین رسیده است که هر کدام حکم واحد را دارا می باشد.

امضاء و اثر انگشت نمایندگی

امضاء و اثر انگشت تولید کننده

گفتار پنجم:

ترغیب مشتریان به خرید
در
کانال توزیع مستقیم فیزیکی
(فروشگاه)

چگونه مشتریان را وادار به خرید کنیم؟

استفاده از حس بویایی مشتریان

رایحه‌ها مستقیم به مراکز احساس مغزمان ضربه می‌زنند و توانایی منحصر به فردی در برانگیختن حالات روحی و خاطراتمان دارند.

شرطی سازی

نوستالوژیک



چگونه مشتریان را وادار به خرید کنیم؟

همراه با حس شنوایی

تا به حال فیلم صامت دیده اید؟



محیط دوست داشتنی

متفاوت با دیگران

چگونه مشتریان را وادار به خرید کنیم؟



هیجان انگیز کردن

محیط شلوغ



امکان خرید سریع

چگونه مشتریان را وادار به خرید کنیم؟

اجازه به حس لامسه

احتمال این که خریداران چیزی را که لمس می کنند، بخرند بسیار زیاد است.



مزیت خرید سنتی

حس تملک

چگونه مشتریان را وادار به خرید کنیم؟



اجازه به حس لامسه

**لطفأً به چیزی
دست نزنید !!!**

یک توهین محترمانه به مشتری:

چگونه مشتریان را وادار به خرید کنیم؟

گذر از چرخه تولید

در بسیاری از کشورها، شرکت ها مشتریان را از داخل کارخانه و خط تولید عبور می دهند تا به فروشگاه برسند



گفتار دوازدهم: فروشنده؛ یک نقش کلیدی

صمیمیت با مشتریان

فروش ، فروختن کالا نیست ، خریدن اعتماد است

۲۰ درصد از مشتریان نزدیک به ۷۵ درصد فروش شرکتها را تشکیل داده اند.

صمیمیت با مشتریان

یکی از روش های فروش خدمات، روش فروش غیر مستقیم است.

عوامل مهم: مشاوره و راهنمایی، مشکل شناسی و مشکل گشائی، خدمات قبل از فروش، ارائه خدمات اولیه عالی و ارزان برای فروش خدمات اصلی در آینده

فروشنده، یک نقش کلیدی

فروش غیر مستقیم

هزینه یافتن مشتریان جدید پنج برابر هزینه حفظ مشتریان فعلی است .

فقط ۴٪ از مشتریان ناراضی شکایت می کنند .

فروشنده، یک نقش کلیدی

فروش خدمات به شکل «مجموعه»

خدمات را بصورت بسته خدمات تهیه و عرضه کنید.
عوامل مهم: فروشندگان خلاق، پرورش و تامین خدمات جانبی و تکمیلی

مشاور و راهنمای مشتری باشید

مشتری یک نیازمند است. در برخورد با یک نیازمند باید بکوشید تا ضمن ارائه اطلاعات و راهنمایی های لازم، مشاور خوبی برایش باشید، تا درموقع نیازمندی شما، پاسخگوی رفتار مناسب شما باشد.

مدل سروکوال در موفقیت فروش

۱. عوامل ملموس

- تجهیزات به روز
- زیبایی ظاهری تسهیلات فیزیکی
- آراستگی و مرتب بودن کارکنان
- مطابقت ظاهر تسهیلات فیزیکی با نوع خدمات

۲. اعتبار

- ❖ عمل به قول و وعده
- ❖ همدلی با مشکلات مشتریان و کمک به حل آنها
- ❖ انجام صحیح خدمات در اولین مراجعه
- ❖ عرضه خدمات در زمان وعده داده شده
- ❖ حفظ سوابق مشتریان با دقت

۳. پاسخگویی

- ❑ مطلع کردن مشتریان از زمان دقیق انجام خدمات
- ❑ عرضه خدمات با سرعت و بدون معطلی
- ❑ علاقمندی همیشگی به کمک به مشتریان
- ❑ پاسخ با سرعت به درخواستهای مشتریان

۴. اطمینان

- ایجاد اطمینان تدریجی در مشتریان با مشاهده رفتار کارکنان
- احساس امنیت مشتریان در معاملات
- برخورد مؤدبانه با مشتریان
- مطلع بودن کارکنان جهت پاسخگویی به سؤالات مشتریان

۵. همدلی

- ❖ توجه ویژه و منحصر به فرد به هر یک از مشتریان از سوی کارکنان
- ❖ ساعت کاری مناسب
- ❖ توجه ویژه و منحصر به فرد از سوی سازمان
- ❖ درک نیازهای خاص مشتریان از سوی کارکنان
- ❖ درک منافع مشتریان از صمیم قلب

گفتار ششم: چینش فروشگاه



چینش فروشگاه

محصولات کلیدی در انتهای فروشگاه!



تعیین نقطه سفارش مجدد

محصول بیش از حد
انبار نشود

هیچ محصولی تمام نشود

چینش فروشگاه

شیر بفروشید !

به یاد بیاورید: مشتریان دوست دارند محلی و یکجا خرید کنند.

دلبستگی مکانی

معنایی است، که ما در محلی که با آن آشنایی کامل داریم پیدا می کنیم و هویت مکان با محیط فیزیکی در ارتباط است.



چیدمان محصولات

میزان فروش کالاهای در معرض دید نسبت به اجناسی که در دید مشتری قرار ندارند ۳ برابر بیشتر است. همچنین کالاهایی که در ردیف پایین قفسه‌ها قرار دارند بیش از کالاهای ردیف‌های بالایی خریداری می‌شود. باید یادآوری کرد که مهم‌ترین نکته در چیدن اجناس یک فروشگاه، قرار دادن اجناس مکمل در کنار هم است. به عنوان نمونه انواع لبنیات، قهوه، چای، نان و سایر ملزومات صبحانه را می‌توان در محیطی نزدیک به هم قرار داد تا مشتری با خرید یکی از آنها نسبت به خرید جنس مکمل آن نیز احساس نیاز نماید.



مدیریت پرداخت مشتری

قرار گرفتن در خروجی و صندوقها در یک مسیر و نزدیک به هم

