



ضمان المنتجات والخدمات



كن على علم
لتستهلك أفضل



عند شراء المنتج، يمكنكم الاستفادة من العديد من الضمانات.

هذه الضمانات ستمنحكم حق استرداد وإصلاح أو التغيير الجزئي، أو الكلي للخدمة أو للمنتج إذا لم يشتغل بشكل جيد.

عند الشراء، تأكد من أخذ وثيقة تحدد شروط الضمان. يجب أن تكون مؤرخة وتحمل طابع المتجر أو الموزع. يميز القانون 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك ما بين الضمان القانوني والضمان التعاقدية والخدمة بعد البيع

الضمان القانوني

هذا الضمان إلزامي و يتضمن العيوب الخفية.

يتعلق الأمر بالعيوب التي لم تكن واضحة عند البيع، و التي تجعل المنتج غير صالح للاستخدام (مثال: الإخفاقات المتكررة وغير المبررة لمكنسة كهربائية).

بالنسبة للأثاث فمدة الضمان سنة واحدة ابتداء من تاريخ التسليم.

إذا كان المنتج قابلا للإصلاح، يجب على البائع إصلاحه وإلا، يجب عليه استبدال السلعة أو تعويض المشتري. و قد يكون مطالبا بدفع تعويضات للمشتري إذا كان هذا الأخير قد لحقه ضرر معين.

الضمان التعاقدية

يمكن للمورد أن يقترح ضمانا تعاقديا، أي ضمان تجاري، و ذلك تكملة للضمان القانوني. و يجب عليه عندئذ أن يزودكم بوثيقة تحدد خاصة:

- وصف وإشارة المنتج أو الخدمة،
- اسم وعنوان المورد،
- شروط وترتيبات تنفيذ الضمان،
- المدة المحددة،
- تذكير بالضمان القانوني،
- إجراءات تسوية النزاعات المحتملة.

يجب على المورد أن يتحمل مصاريف النقل المحتملة أو الإرسال المرتبطة بتنفيذ الضمان التعاقدية.

يتم تمديد صلاحية الضمان لمدة تساوي الفترة التي كان فيها المنتج بحوزة المورد لإصلاحه.

يجب على المورد أن يزودكم بإشعار بالتوصل عند استلامه المنتج و لإصلاحه و بوصل عندما يرده إليكم.

الخدمة بعد البيع

يمكن أيضا للمورد أن يعرض خدمات ما بعد البيع. إذا كانت هذه الخدمات تؤدي عنها، يجب أن تكون موضوع عقد منفصل، يختلف عن الضمان التعاقدية.

ينبغي أن يحدد العقد طبيعة وأسعار الخدمات المقترحة: تسليم وتركيب وصيانة وإصلاح المنتج ...

ملاحظة

- تحققوا من حيازتكم لجميع الوثائق المتعلقة بالمنتج أو السلعة أو الخدمة : فاتورة، و تذكرة الصندوق مع تاريخ الشراء و مرجع المنتج
- إذا واجهتكم صعوبات في تطبيق الضمان، اتصلوا بإحدى جمعيات حماية المستهلكين .
- تأكدوا من تسليمكم، بعد كل عملية شراء، وثيقة تشمل على شروط الضمان مؤرخة و تحمل خاتم المورد أو المؤسسة التجارية



Royaume du Maroc
Ministère de l'Industrie,
du Commerce, de l'Investissement
et de l'Economie Numérique



المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والتجارة والإستثمار
والإقتصاد الرقمي

مديرية الجودة و مراقبة السوق

ملتقى شارع كمال الزبيدي و زنقة داداي مجموعة 21

حي الرياض الرباط

الهاتف : 05 37 71 51 59 / 05 37 71 20 77

الفاكس : 05 37 71 17 98

dpc@mcinet.gov.ma



WWW.MCINET.GOV.MA



/MICIENGOV



تم إعداد هذا المنشور بشراكة مع الاتحاد الأوروبي، في إطار برنامج التوأمة "م - 34 حماية المستهلك المغربي" ولا يعكس وجهة نظر الاتحاد الأوروبي.



للمزيد من المعلومات

www.khidmat-almostahlik.ma