

# الضمان

ضمان المنتجات والخدمات



## ما هو الضمان بالضبط ؟

هو التزام يقدمه المحترف للمستهلك بأن يضمن له سلامة المنتج من أي عيب يجعله غير صالح للإستعمال المخصص له، أو من أي خطر ينطوي عليه و هذا خلال مدة زمنية محدودة عن طريق التنظيم .

## من هو المحترف ؟

هو كل منتج ، صانع ، وسيط ، حرفي ، تاجر ، مستورد أو موزع ، و على العموم كل متدخل ضمن إطار مهنته في عملية عرض المنتج للإستهلاك.

## ما هو المنتج الخاضع للضمان ؟

هو كل ما يكتنيه المستهلك من منتج مادي أو خدمة سواء كان جهاز أو أداة أو آلة أو عدة.

## ما المقصود بإجبارية الضمان ؟

يقصد بإجبارية الضمان للمنتج :  
✓ أن يكون جهازا للإستعمال و/أو للإستهلاك.  
✓ أن يكون مقاوم لظروف العمل .  
✓ أن لا يكون مضرا للمصالح المادية و الأمنية للمستهلك

## كيف تنفذ إلزامية الضمان ؟

ينك تنفيذ مبدأ إلزامية الضمان بأحد الأوجه الثلاثة التالية :  
أ- إصلاح المنتج : يقوم المحترف و على نفقته و كلفته بإصلاح المنتج المعيب .  
ب - إستبدال المنتج : يتم إستبدال المنتج مجانا ، إذا بلغ عيب المنتج درجة خطيرة تجعله غير قابل للإستعمال جزئيا أو كليا على الرغم من إصلاحه .  
ج - رد الثمن : إذا تعذر إصلاح المنتج أو إستبداله فعلى المحترف أن يرد ثمنه دون تأخير و يكون :  
يرد جزء من الثمن إذا كان المنتج غير قابل للإستعمال جزئيا و يفضل المستهلك الإحتفاظ به .  
يرد الثمن كاملا : إذا كان المنتج غير قابل للإستعمال كلية و في هذه الحالة يرد المستهلك المنتج المعيب .

## شهادة الضمان

يثبت كل ضمان مع أخذ بعين الإعتبار طبيعة المنتج بشهادة يذكر فيها خصوصا نوع هذا الضمان و شروط التشغيل و البيانات الإجبارية التالية :

- ✓ إسم الضمان و عنوانه .
  - ✓ رقم الفاتورة أو تذكرة الصندوق و تاريخها .
  - ✓ نوع المنتج المضمون لاسيما نمطه و صنفه و رقمه التسلسلي .
  - ✓ سعر المنتج المضمون .
  - ✓ مدة الضمان .
  - ✓ المتنازل له بالضمان عند الإقتضاء .
  - ✓ العبارات التالية :
- يطبق الضمان القانوني في كل الحالات



## مما تتألف شهادة الضمان ؟

تتألف شهادة الضمان من شقين :  
يحتفظ البائع بالشق الأول .  
يقدم الشق الثاني للمستهلك الذي يجب أن يحتفظ به لإستظهاره إن إقتضى الأمر عند الحاجة .

يجب أن تحمل شهادة الضمان التي يحررها البائع للأختام المطلوبة و أن تتضمن على وجه الخصوص التعريف بالمشتري و المتدخل المكلف بتنفيذ الضمان و الأداءات المرتبطة بالخدمة ما بعد البيع .

## ماذا يمكن للمستهلك أن يشترط عند شراء ؟

- ✓ تجريب المنتج المقتنى .
- ✓ أن يكون المنتج مرفقا بشهادة الضمان .
- ✓ أن يكون المنتج مرفقا بدليل الإستعمال الذي يجب أن يتضمن الآتي:  
✓ الرسم البياني الوظيفي للجهاز .  
✓ التركيب و التصنيف و الإستعمال و الصيانة .  
✓ التعليمات الأمنية .  
✓ صور أو رسما للمنتج المضمون .  
✓ يحرر دليل الإستعمال باللغة العربية و عند الإقتضاء بلغة يفهمها المستهلك

## الجدول المحدد للمنتجات الخاضعة للضمان و مدة ضماناتها :

مدة الضمان الدنيا (شهر)	منتجات أو منتجات متشابهة
18	- أجهزة الطبخ
18	- أجهزة التبريد و التجميد
18	- آلات الخياطة و الغزل و أجهزة أخرى متشابهة
18	- أجهزة تكييف الهواء و/أو إستخلاصه
18	- أجهزة التسجيل و نقل الصورة
12	- أجهزة تسجيل الصوت و نقله
12	- أجهزة التسخين ( تسخين المحلات، تسخين الماء )
12	- أجهزة كهرومنزلية صغيرة
12	- آلات و أجهزة للغسل و التنظيف و العصر و التجفيف
12	- أدوات كهرومحمولة
12	- مضخات كهربائية
12	- أجهزة الحماية من الحرائق و مكافحتها
12	- مولدات الكهرباء، بطاريات و مراكز ( بإستثناء الحاشدات التي تسخن )
12	- محولات و/أو مثبتات الكهرباء
12	- دراجات و دراجات نارية
12	- آلات المكاتب و أجهزتها
12	- أجهزة كهربائية للإشارة السمعية
12	- أجهزة التصوير
12	- أجهزة الوزن و القياس
12	- تجهيزات الإعلام الآلي المصغرة
06	- أجهزة الترفيه و التسلية و الرياضة
06	- لعب كهربائية
06	- لوازم الساعات
06	- آلات موسيقية

يسعدنا تواصلكم معنا على الموقع الإلكتروني :

[www.dcommerce-msila.dz](http://www.dcommerce-msila.dz)

أو على البريد الإلكتروني :

[contact@dcommerce-msila.dz](mailto:contact@dcommerce-msila.dz)

كما يمكنكم التواصل معنا على الأرقام التالية :

الهاتف : 035-55-05-06 \* 035-55-17-55

الفاكس : 035-55-12-07

## خدمات ما بعد البيع

يلتزم المهنيون المتدخلون في عملية وضع المنتجات الخاضعة للضمان رهن الإستهلاك بإقامة و تنظيم الخدمات ما بعد البيع المناسبة تتركز بالخصوص على :

- ✓ توفير وسائل مادة ملائمة
- ✓ تدخل عمال تقنيين مؤهلين
- ✓ توفير قطع غيار موجهة لمنتجات المعينة



## أحكام عامة

يبطل كل شرط بعدم الضمان و يبطل مفعوله " عدم الضمان هو كل شرط يحد من التزامات المحترف القانونية أو يستعدها".

✓ لا يجوز للمحترف أن يجعل تقييد الضمان متوقفا على أية خدمة يؤديها المستهلك.

✓ يمكن للمستهلك أن يمنح للمستهلك مجانا ضمانا إتفاقيا أنفع من الضمان الخاضع إلى الأحكام القانونية .

✓ يتحمل المحترف مسؤولية كل ضمان ينقل إلى علم المستهلك بأية وسيلة من الوسائل لاسيما الخطاب الإشهاري أو علامة الوسم أو العنونة.

✓ يتعين على المتنازل له بالضمان أن ينفذ التزامات المتنازل .

✓ والتنازل عن الضمان لا يعني المتنازل من التزاماته إزاء المستهلك .

✓ يتعين على المستورد أن يمنح المقتنين المتعاقبين الضمان المرتبط بالمنتج المستورد .



## مدة الضمان للمنتجات ؟

المدة الدنيا الإجبارية تتراوح حسب النظام الساري المفعول بين ستة(06) أشهر و ثمانية عشر شهرا (18) حسب طبيعة المنتج. لا يمكن أن تقل مدة الضمان عن ستة أشهر ، ما لم يكن ثمة تنظيم يخالف ذلك



## متى يطلب من المحترف تنفيذ التزامه بالضمان ؟

وما هو الإجراء المناسب إتخاذه في حالة تقصير المحترف بتنفيذ التزامه ؟

يجب على المستهلك أن يقدم للمحترف طلبه بتنفيذ الضمان بمجرد ظهور العيب ، و يمكن للمحترف أن يطلب حسب نوع المنتج بإجراء معاينة تتم بحضور الطرفين أو ممثليهما في المكان الذي يوجد فيه المنتج المضمون .

وفي حالة تقصير البائع المحترف بعدم تنفيذ الزامية الضمان في أجل يطابق الأعراف المهنية ، يقوم المستهلك بواسطة رسالة مسجلة مع إشعار بالإستلام بنذر المحترف المخل بالتزامه .

وإذا لم يستجب له يمكنه رفع دعوى الضمان عليه إلى المحكمة المختصة في أجل أقصاه عام واحد ابتداء من يوم الإنذار.

## ملاحظة :

يمكن للمستهلك في أثناء ذلك و بغية تمكينه من الإنتفاع من المنتج المقتنى أن يأمر محترفا مؤهلا بإصلاح المنتج المعيب إذا كان ذلك ممكنا ، و على نفقة المحترف المخل بالتزامه .

يلحق الإنذار مدة صلاحية الضمان حتى يتم تنفيذ هذا الضمان .