



تنبيه هام ! بخصوص الضمان وخدمات ما بعد البيع

زبائننا الكرام ،

حرصا من شركة العالم MTFC على تقديم أرقى الخدمات في إطار قانوني وشفاف ،
نلفت عنايتكم إلى النقاط و الكيفيات التالية المتعلقة بالضمان و خدمات ما بعد البيع وفق
ما تنص عليه القوانين الصادرة بالجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية :

• يكون الضمان على أخطاء التصنيع

• التصليح ضمن هذا الضمان و تكاليفه اللازمة مجانا

• يفقد هذا الضمان صلاحيته في حالة :

○ الشحن و التثبيت بطرق غير ملائمة

○ استعمال غير مطابق للتعليمات

○ التغيرات في التيار الكهربائي

○ التصليح عند وكلاء غير معتمدين من طرف المصنع

○ نزع ملصق ضمان المنتج

**يرجى التأكد من سلامة اختياركم قبل مغادرة نقاط البيع
فالسع المباع لا ترد و لا تستبدل بأي حال من الأحوال
ماعدا ما حدده القانون وفق الآليات المنصوص عليها**

نقاط البيع الفرعية : سطيف بجوار مدرسة الفنون الجميلة الهضاب ، البرج : بجوار متوسطة فاطمي 1044

المقر الرئيسي : بجوار مركز بريد الشير ب ب ع - الهاتف : 0770505610 - 0770505560

<https://www.facebook.com/mtfc.dz>

المادة 19 : يجب أن يأخذ الضمان الإضافي المقدم للمستهلك شكل التزام تعاقدى مكتوب تحد فيه البنود الضرورية لتنفيذه وأن يحتوي على البيانات اللازمة المذكورة في المادة 6 أعلاه.

المادة 20 : عندما يطلب المستهلك من المتدخل، أثناء فترة سريان الضمان القانوني أو الإضافي، إعادة السلعة موضوع الضمان إلى حالتها، فإن فترة الضمان تمدد بثلاثين (30) يوما على الأقل بسبب عدم استعمال السلعة، وتضاف هذه الفترة إلى مدة الضمان الباقية.

المادة 21 : لا يستفيد المستهلك من الضمان إلا بعد تقديم شكوى كتابية، أو عن طريق أي وسيلة اتصال أخرى مناسبة، لدى المتدخل.

يمكن المتدخل أن يطلب مهلة عشرة (10) أيام ابتداء من تاريخ استلام الشكوى، للقيام بمعاينة مضادة، وعلى حسابه، بحضور الطرفين أو ممثليهما في المكان الذي توجد فيه السلعة المضمونة.

المادة 22 : عندما لا ينفذ وجوب الضمان في أجل الثلاثين (30) يوما التي تلي تاريخ استلام الشكوى من المتدخل، فإنه يجب على المستهلك إعدار المتدخل عن طريق رسالة موصى عليها مع إشعار بالاستلام أو بأي وسيلة أخرى مطابقة للتشريع المعمول به.

وفي هذه الحالة، على المتدخل القيام بتنفيذ الضمان في أجل ثلاثين (30) يوما، ابتداء من تاريخ التوقيع على الإشعار بالاستلام.

المادة 23 : تحدد الشروط والكيفيات الخاصة لتطبيق أحكام هذا المرسوم، عند الحاجة، بموجب قرارات للوزير المكلف بحماية المستهلك وقمع الغش.

المادة 24 : تلغى كل الأحكام المخالفة لهذا المرسوم، ولا سيما منها أحكام المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المؤرخ في 25 صفر عام 1411 الموافق 15 سبتمبر سنة 1990 والمتعلق بضمان المنتوجات والخدمات.

المادة 25 : كل إخلال بأحكام هذا المرسوم يعاقب عليه، وفقا لأحكام القانون رقم 09-03 المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق 25 فبراير سنة 2009 والمذكور أعلاه، لا سيما المادتان 75 و 76 منه.

المادة 26 : تدخل أحكام هذا المرسوم حيز التنفيذ بعد سنة واحدة (1) من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

المادة 27 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 20 ذي القعدة عام 1434 الموافق 26 سبتمبر سنة 2013.

المادة 11 : يمكن المستهلك أن يطالب بتجريب المنتج المقتنى، طبقا للتشريع والأعراف المعمول بها، دون إعفاء المتدخل من إلزامية الضمان.

المادة 12 : يجب أن يتم تنفيذ وجوب الضمان، طبقا للمادة 13 من القانون رقم 09-03 المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق 25 فبراير سنة 2009 والمذكور أعلاه، دون تحميل المستهلك أي مصاريف إضافية إما :

- بإصلاح السلعة أو إعادة مطابقة الخدمة،

- باستبدالها،

- برد ثمنها.

وفي حالة العطب المتكرر، يجب أن يستبدل المنتج موضوع الضمان أو يرد ثمنه.

المادة 13 : إذا لم يقم المتدخل بإصلاح العيب في الأجل المتعارف عليها مهنيا، حسب طبيعة السلعة، فإنه يمكن المستهلك القيام بهذا الإصلاح، إن أمكن ذلك، عن طريق مهني مؤهل من اختياره وعلى حساب المتدخل.

المادة 14 : يتحمل المتدخل المصاريف المتعلقة بخدمات التسليم والنقل والإرجاع والتركيب الضرورية لإصلاح السلعة أو استبدالها، إذا كانت السلعة المباعة قد سلمت في مسكن المستهلك أو في أي مكان آخر تم تعيينه من طرف هذا الأخير.

المادة 15 : إذا تعذر على المتدخل القيام بإصلاح السلعة، فإنه يجب عليه استبدالها أو رد ثمنها في أجل ثلاثين (30) يوما، ابتداء من تاريخ التصريح بالعيب.

المادة 16 : لا يمكن أن تقل مدة الضمان عن ستة (6) أشهر، ابتداء من تاريخ تسليم السلعة الجديدة أو تقديم الخدمة.

تحدد مدة الضمان حسب طبيعة السلعة بقرار من الوزير المكلف بحماية المستهلك وقمع الغش أو بقرار مشترك بينه وبين الوزير المعني.

المادة 17 : لا يمكن أن تقل مدة الضمان عن ثلاثة (3) أشهر بالنسبة للمنتجات المستعملة.

تحدد مدة الضمان بالنسبة للمنتجات المستعملة، حسب طبيعة المنتج، بقرار من الوزير المكلف بحماية المستهلك وقمع الغش أو بقرار مشترك بينه وبين الوزير المعني.

المادة 18 : يمكن المتدخل أن يمنح المستهلك ضمانا إضافيا أكثر امتيازًا من ذلك المنصوص عليه في المادة 3 (الفقرة الأولى) أعلاه.

وفي هذه الحالة، يطبق هذا الضمان حسب الشروط المحددة في أحكام هذا المرسوم.

مراسيم تنظيمية

مرسوم تنفيذي رقم 21-24 مؤرخ في 19 شوال عام 1442 الموافق 31 مايو سنة 2021، يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع.

إنّ الوزير الأول،

بناءً على تقرير وزير التجارة،

وبناءً على الدستور، لا سيما المادتان 112-5 و 141 (الفقرة 2) منه،

وبمقتضى القانون رقم 04-02 المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1425 الموافق 23 يونيو سنة 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المعدل والمتّم،

وبمقتضى القانون رقم 09-03 المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق 25 فبراير سنة 2009 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المعدل والمتّم، لا سيما المادة 16 منه،

وبمقتضى القانون رقم 18-05 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018 والمتعلق بالتجارة الإلكترونية،

وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 19-370 المؤرخ في أوّل جمادى الأولى عام 1441 الموافق 28 ديسمبر سنة 2019 والمتضمن تعيين الوزير الأول،

وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 21-78 المؤرخ في 9 رجب عام 1442 الموافق 21 فبراير سنة 2021 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة، المعدل،

وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المؤرخ في 3 رجب عام 1410 الموافق 30 يناير سنة 1990 والمتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، المعدل والمتّم،

وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 05-468 المؤرخ في 8 ذي القعدة عام 1426 الموافق 10 ديسمبر سنة 2005 الذي يحدد شروط تحرير الفاتورة وسند التحويل ووصل التسليم والفاتورة الإجمالية وكيفيات ذلك،

وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 12-203 المؤرخ في 14 جمادى الثانية عام 1433 الموافق 6 مايو سنة 2012 والمتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات،

– وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1434 الموافق 26 سبتمبر سنة 2013 الذي يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ،

– وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 13-378 المؤرخ في 5 محرم عام 1435 الموافق 9 نوفمبر سنة 2013 الذي يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك،

يرسم ما يأتي :

المادة الأولى : تطبيقاً لأحكام المادة 16 من القانون رقم 09-03 المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق 25 فبراير سنة 2009، المعدل والمتّم والمذكور أعلاه، يهدف هذا المرسوم إلى تحديد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع.

المادة 2 : تطبيقاً أحكام هذا المرسوم على السلع الموجهة للمستهلك بعد انتهاء فترة الضمان أو في الحالات التي لا يمكن فيها تطبيق الضمان.

المادة 3 : يقصد، في مفهوم هذا المرسوم، بما يأتي :

خدمة ما بعد البيع : مجموع الخدمات التي يجب على المتدخل تقديمها عندما تعرض السلعة للاستهلاك، بمقابل أو مجاناً، مثل خدمات التصليح المؤقت، والتصليح، والصيانة، والتكيب، والمراقبة التقنية، والنقل، وكذا توفير قطع الغيار.

قطع الغيار : كل القطع المنفصلة بما في ذلك اللواحق.

مقدم خدمة ما بعد البيع : كل عون اقتصادي أو شخص آخر طبيعى أو معنوي يوكل إليه عرض خدمات ما بعد البيع للمستهلك.

المادة 4 : يجب على المنتج و/أو المستورد، توفير خدمة ما بعد البيع للسلعة المعروضة في السوق بطريقة تغطي شبكة توزيعه بأكملها. ويمكن أن يتم ضمان خدمة ما بعد البيع من طرف شخص آخر طبيعى أو معنوي يوكل إليه المصنع و/أو المستورد القيام بخدمة ما بعد البيع.

يجب على المصنع و / أو المستورد ضمان توفّر قطع الغيار لمدة خمس (5) سنوات على الأقل، في حالة التوقف عن إنتاج أو استيراد سلعة معينة، ما لم ينص نص خاص على مدة أخرى.

المادة 5 : يجب على البائع أن يضع تحت تصرف المستهلك كل المعلومات اللازمة، ولا سيما منها المعلومات المتعلقة بهوية مقدم خدمة ما بعد البيع، وتوفّر قطع الغيار.

ويجب أن يطلع المستهلك على هذه المعلومات بأي وسيلة مناسبة، ولا سيما عن طريق النشر في أماكن البيع أو على موقعه الإلكتروني.

المادة 6 : يجب على مقدم خدمة ما بعد البيع إعلام المستهلك، قبل الشروع في الإصلاح، بأصل العطب والقطع الواجب استبدالها وطبيعة التدخل والأخطار المحتملة نتيجة التصليح وأي معلومة أخرى ضرورية.

ويجب عليه أيضاً إعلام المستهلك أنه يمكنه الاحتفاظ بالقطع والعناصر المستبدلة.

يجب أن تبين هذه المعلومات في المقياس أو في قسيمة الإيداع أو في أي وثيقة أخرى مماثلة.

المادة 7 : يسلم مقدم خدمة ما بعد البيع مقياساً للزبون إذا طلبها منه، ويجب إعلامه مسبقاً في حالة ما إذا كانت المقياسية بمقابل.

يجب أن تحدد المقياسية العناصر الأساسية لعقد خدمة ما بعد البيع والبيان التفصيلي بالكمية والسعر لكل خدمة ومنتوج يقدم.

المادة 8 : يجب على مقدم خدمة ما بعد البيع أن يسلم الزبون قسيمة إيداع تحتوي على توقيع وختمه، وتشمل خصوصاً البيانات الآتية :

– رقم القسيمة وتاريخ إيداع السلعة،

– اسم مقدم الخدمة أو عنوانه التجاري،

– العنوان، وعند الاقتضاء، رقم الهاتف والعنوان الإلكتروني لمقدم الخدمة،

– اسم الزبون،

– طبيعة السلعة، وعلامتها وكذا، عند الاقتضاء، نوعها ورقمها التسلسلي،

– نوع الخدمة المقدمة،

– تكلفة الخدمة،

– التحفظات المحتملة التي يبديها مقدم الخدمة عن حالة السلعة،

– مبلغ تعويض السلعة الموكلة للتصليح عندما تكون قيمة السلعة تزيد عن الحد الأقصى للمبلغ المحدد في جدول التعويضات،

– المدة التي يستغرقها إصلاح السلعة وتاريخ استرجاعها،

– الشروط الخاصة بخدمة ما بعد البيع، عند الاقتضاء،

– بيان يشير إلى الأحكام الواردة في المادة 11 من هذا المرسوم.

المادة 9 : يمكن مقدم خدمة ما بعد البيع أن يقترح على الزبون استخدام قطع غيار مستعملة.

يجب أن تكون قطع الغيار المستعملة في حالة جيدة وأمنة.

يجب على مقدم خدمة ما بعد البيع تجربة السلعة التي تم تصليحها، بحضور الزبون.

المادة 10 : يجب أن تكون أي خدمة ما بعد البيع تم تنفيذها محل إصدار، حسب الحالة، لفاتورة أو قسيمة أو تذكرة قبل دفع ثمن الإصلاح.

المادة 11 : تعتبر السلعة الموكلة لمقدم الخدمة من أجل تصليحها التي لم يطلب الزبون استرجاعها خلال فترة سنة واحدة (1)، ابتداءً من تاريخ استرجاع السلعة المحدد في قسيمة الإيداع، متخلياً عنها.

المادة 12 : في حالة ما إذا لحق ضرر مادي بالزبون، فإنه يمكنه تقديم طلب كتابي أو بأي وسيلة مناسبة، لمقدم خدمة ما بعد البيع لتعويضه.

إذا لم يقدم مقدم خدمة ما بعد البيع بتعويض الضرر في أجل خمسة عشر (15) يوماً من تاريخ استلام طلب التعويض، فإنه يمكن للزبون إعداره برسالة موصى عليها مع إشعار بالاستلام، وفي هذه الحالة، يكون لمقدم خدمة ما بعد البيع مهلة خمسة عشر (15) يوماً، ابتداءً من تاريخ التوقيع على الإشعار بالاستلام، لتعويض الضرر الذي لحق بالزبون.

المادة 13 : توضح أحكام هذا المرسوم، عند الحاجة، بموجب قرارات من الوزير المكلف بالتجارة والوزراء المعنيين.

المادة 14 : كل إخلال بأحكام هذا المرسوم يعاقب عليه طبقاً للأحكام التشريعية المعمول بها، لا سيما القانون رقم 09-03 المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق 25 فبراير سنة 2009، المعدل والمتّم والمذكور أعلاه.

المادة 15 : يجب على مقدمي خدمة ما بعد البيع الذين هم في حالة نشاط الامتثال لأحكام هذا المرسوم في أجل أقصاه سنة واحدة (1)، ابتداءً من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

المادة 16 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرّر بالجزائر في 19 شوال عام 1442 الموافق 31 مايو سنة 2021.