



وزارة التجارة والاستثمار Ministry of Commerce and Investment

أحكام تقديم الصيانة وتوفير قطع الغيار
و ضمان جودة الصنع



التعريفات والأحكام العامة

المادة الأولى: التعريفات

يكون للكلمات والعبارات الآتية المعاني المبينة أمامها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

النظام: نظام الوكالات التجارية.

الأحكام: أحكام تقديم الصيانة وتوفير قطع الغيار وضمنان جودة الصنع.

الوزارة: وزارة التجارة والصناعة.

الوزير: وزير التجارة والصناعة.

السياسة: وثيقة مكتوبة بلغة واضحة ومفهومة، تحدد التزامات الوكيل تجاه المستهلك بموجب أحكام النظام وهذه الأحكام وعقد الوكالة أو التوزيع وملحقاتهما.

الوكيل: من يتعاقد مع المنتج أو من يقوم مقامه في بلده للقيام بالأعمال التجارية، بأي صورة من صور الوكالة أو التوزيع، ويشمل ذلك الموزع.

المواصفات القياسية المعتمدة: المواصفات الملزمة الصادرة من الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، أو الصادرة من جهات أخرى محلية أو إقليمية أو دولية وتوافق عليها الهيئة المذكورة.

الصيانة: كل إجراء يهدف إلى الكشف عن حالة السلعة واستمرار تحقيقها لأغراضها وإعادةها إلى وضعية قياسية محددة، كالفحص، والمعينة، والاختبار، والضبط، والتغيير، والاستبدال، والإصلاح، والبرمجة، وإعادة البرمجة، وغير ذلك.

الصيانة الدورية: الصيانة التي تتم وفقاً لتوصيات المنتج، وذلك بشكل دوري بحسب طبيعة استعمال السلعة.

ضمنان المنتج: التزام مكتوب يتضمن تحقيق السلعة لأغراضها وخلوها من العيب وتقديم خدمات ضمان تكميلية أو إضافية خلال مدة محددة.

المركبة: كل وسيلة من وسائل النقل أعدت للسير على عجلات أو جنزير، وتسير أو تجر بقوة آلية، ولا تشمل القطارات.



العيب: كل خلل في السلعة ينشأ من الخطأ في تصميمها أو تصنيعها أو إنتاجها أو تخزينها أو نقلها ويترتب عليه نقص في قيمتها أو منفعتها.
اليوم: اليوم التقويمي.

المادة الثانية: نطاق السريان

تسري هذه الأحكام على السلع الآتية:

- أ. المركبات والأجهزة الكهربائية والإلكترونية إلا ما استثني منها بقرار من الوزير تقتضيه طبيعتها.
- ب. أي سلعة أخرى يصدر بتحديدتها قرار من الوزير.

المادة الثالثة: مناطق الوكالة أو التوزيع

يلتزم الوكيل بهذه الأحكام في مناطق المملكة المحددة في عقد الوكالة أو التوزيع، وفي كل مدينة أو محافظة يوجد له فيها فرع للبيع داخل المملكة.

المادة الرابعة: إجراءات الالتزام

١. على الوكيل تزويد الوزارة بنسخة من أحكام أو سياسات توفير قطع الغيار وتقديم الصيانة وضمن المنتج المتفق عليها مع المنتج، وأي تعديل أو تحديث يطرأ عليها.
٢. على الوكيل اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان الالتزام بهذه الأحكام، ويكون مسؤولاً في مواجهة المستهلك عن التزاماته المترتبة عليها ولو تعاقد مع الغير لأداء هذه الالتزامات أو بعضها.

المادة الخامسة: أحكام السياسات

على الوكيل وضع سياسات لتوفير قطع الغيار، وتقديم الصيانة، وتقديم ضمان المنتج، وتنفيذ الشروط التي يضعها المنتجون عادة، والالتزام بها تجاه المستهلك والوزارة، على أن يبين فيها بالتفصيل التزاماته ونطاقها وحقوق المستهلك، مع مراعاة ما يأتي:



- أ. تضمنين هذه السياسات في وثائق (كتيبات) مكتوبة باللغة العربية وبصياغة واضحة ومفهومة للمستهلك، ووضعتها في مكان بارز في منافذ البيع والمراكز التابعة للوكيل، وتمكين المستهلك من الاطلاع عليها، ونشرها على الموقع الإلكتروني، وللوكيل تزويد المستهلك بنسخة إضافية مطابقة بلغة أخرى.
- ب. بيان إجراءات التعامل مع الشكاوى وتسويتها.
- ج. بيان العنوان البريدي ورقم الهاتف والفاكس وعنوان البريد الإلكتروني للوكيل.
- د. أداء الالتزامات بأمانة وعدل وشفافية وفقاً لهذه الأحكام.
- هـ. بيان مدة العمر الافتراضي للسلعة، والالتزام بتوفير قطع الغيار وتقديم الصيانة وضمان جودة الصنع خلال هذه المدة.
- و. اتفاق السياسات مع سياسات المنتج، وذلك دون الإخلال بمقتضى هذه الأحكام.

قطع الغيار

المادة السادسة: توفير قطع الغيار

١. على الوكيل أن يوفر بصفة دائمة بأسعار معقولة قطع الغيار التي يطلبها المستهلكون عادة بشكل مستمر.
٢. إذا كانت قطع الغيار نادرة الطلب وجب على الوكيل توفيرها بأسعار معقولة خلال مدة لا تزيد على (١٤) أربعة عشر يوماً من تاريخ طلب المستهلك لها إلا القطع التي تصنع خصيصاً للمستهلك أو ذات المواصفات الفنية الخاصة، فعندئذ يتفق الوكيل مع المستهلك كتابة على مدة معقولة لتوفير قطع الغيار.
٣. يكون تحديد مستوى طلب المستهلكين لقطع الغيار بناء على واحد أو أكثر مما يأتي:
 - أ. طبيعة قطعة الغيار ومدى الحاجة إلى تغييرها دورياً.
 - ب. سجل مبيعاتها وحجم طلب المستهلكين لها خلال المدة نفسها من العام السابق.
 - ج. سجل مبيعاتها وحجم طلب المستهلكين لها خلال مدة (٣) الثلاثة أشهر السابقة على تاريخ طلبها.



٤. على الوكيل أن يحدد كتابة وبشكل واضح في وثيقة مستقلة أحكام ومدة ضمان قطعة الغيار، وذلك بما يتفق مع سياسة المنتج.

المادة السابعة: وضع قيود على توفير قطع الغيار

للكيل في الأحوال الطارئة وضع قيود على توفير قطع الغيار بما يضمن تلبية طلب المستهلكين، وذلك بعد استيفاء ما يأتي:

- أ. تقديم طلب مكتوب إلى الوزارة يبين دواعي هذه القيود وفق النموذج المعتمد من الوزارة.
- ب. الحصول على موافقة مكتوبة من الوزارة.

تقديم الصيانة

المادة الثامنة: المهارات والموارد

يلتزم الوكيل بصيانة السلعة نظير تكلفة مالية مناسبة، وعليه توظيف المهارات المهنية وتوفير الموارد اللازمة بما يضمن جودة الصيانة.

المادة التاسعة: سجل أعمال الصيانة

ينشئ الوكيل سجلاً يتضمن جميع أعمال الصيانة التي أجراها على السلعة. ويكون تنظيم هذا السجل وتحديد أغراضه وفقاً لما تحدده الوزارة.

المادة العاشرة: البدء في إجراء الصيانة

إذا طلب المستهلك حجز موعد لإجراء الصيانة، فعلى الوكيل توثيق هذا الطلب وتحديد موعد لبدء إجراء الصيانة. وإذا كانت الصيانة لا يجريها سوى الوكيل، فعليه البدء في إجراء الصيانة خلال مدة لا تزيد على (٧) سبعة أيام من تاريخ تقديم الطلب.

المادة الحادية عشرة: الانتهاء من أعمال الصيانة الدورية

١. على الوكيل الانتهاء من أعمال الصيانة الدورية للسلعة خلال مدة لا تزيد على تلك التي يتبعها المنتج.



٢. مع عدم الإخلال بحكم الفقرة (١) من هذه المادة، على الوكيل إجراء الفحص والمعاينة للسلعة وتحديد موعد الانتهاء من أعمال الصيانة الدورية وتكلفتها خلال مدة لا تزيد على ساعة من وقت إحضار المستهلك سلعته إلى مركز الصيانة في الموعد المشار إليه في المادة (العاشرة). ويكون تحديد الموعد والتكلفة في وثيقة مستقلة، يوقع عليها -بجانب بياني الموعد والتكلفة - كل من الوكيل والمستهلك.

المادة الثانية عشرة: الانتهاء من أعمال الصيانة (غير الدورية)

١. إذا أحضر المستهلك سلعته إلى مركز الصيانة في الموعد المشار إليه في المادة (العاشرة) لإجراء الصيانة (غير الدورية)، فعلى الوكيل تحديد موعد الانتهاء من أعمال الفحص والمعاينة للسلعة، ثم تحديد موعد الانتهاء من أعمال الصيانة (غير الدورية) وتكلفتها.

٢. يكون تحديد المواعيد والتكلفة المشار إليها في الفقرة (١) من هذه المادة في وثيقة مستقلة، يوقع عليها -بجانب بياني الموعد والتكلفة - كل من الوكيل والمستهلك.

المادة الثالثة عشرة: خدمات عامة في الصيانة

١. على الوكيل توفير الخدمات الآتية للمستهلك دون مقابل مالي:

أ. وسائل اتصال مباشرة وسريعة.

ب. بيان رسوم خدمة الفحص والمعاينة -إن وجدت - عند حجز الموعد.

ج. تقدير مقابل أعمال الصيانة وقطع الغيار والأعمال الإضافية التي تطرأ أثناء إجراء الصيانة بدقة وبطريقة موثقة. ولا يجوز إلزام المستهلك بأداء تكلفة أعمال الصيانة التي لم يوافق عليها.

د. تقديم معلومات أعمال الصيانة كتابة.

هـ. بيان نطاق الضمان على الصيانة المقدمة، ومدته.



٢. على الوكيل تسليم المستهلك عند إحضار سلعته وثيقة تبين حالة هيكلها، والمحافظة على السلعة أثناء إجراء الصيانة واتخاذ الإجراءات والاحتياطات الكفيلة لذلك. ويتحمل الوكيل المسؤولية في حال تعديه أو تفريطه.

المادة الرابعة عشرة: قطع الغيار القديمة

للمستهلك معاينة قطعة الغيار القديمة إذا لم يدفع ثمن القطعة التي حلت محلها (الجديدة)، ويجب تسليمه القطعة القديمة إذا دفع ثمن القطعة الجديدة، فإن كانت القطعة القديمة ضارة بالبيئة، فعلى الوكيل التصرف فيها أو التخلص منها بطريقة آمنة.

ضمان جودة الصنع

المادة الخامسة عشرة: شروط سريان ضمان جودة الصنع

يشترط لسريان ضمان جودة الصنع على السلعة ألا ينشأ العيب أو العطل بسبب سوء استعمال المستهلك، أو عدم التزامه بتعليمات الاستعمال، أو إهماله، أو الحوادث، أو الأعمال التخريبية، أو أعمال الصيانة غير المطابقة لتوصيات المنتج، أو الإهمال في إجراء الصيانة، ويسري ذلك أيضاً على ضمان المنتج.

المادة السادسة عشرة: قطع الغيار والصيانة عند غير الوكيل

يسري ضمان جودة الصنع على ما يأتي:

- أ. السلعة التي تستعمل فيها قطع غيار مبيعة من غير الوكيل، على أن تكون مواصفات هذه القطع مطابقة للمواصفات القياسية المعتمدة.
 - ب. السلعة التي تخضع للصيانة اللازمة وفقاً لتوصيات المنتج، ويشمل ذلك الصيانة التي تقوم بها مراكز إجراء الصيانة المستقلة عن الوكيل.
- ويسري حكم هذه المادة على ضمان المنتج.



ضمان المنتج

المادة السابعة عشرة: مدة ضمان المنتج

١. يجب ألا تقل مدة ضمان المنتج للمركبة عن عامين، أو قطعها مسافة يصدر بتحديداتها قرار من الوزير بحسب نوع المركبة، أيهما أقرب.
٢. يجب ألا تقل مدة ضمان المنتج للسلعة عن عامين. وللوزير اعتماد طريقة أخرى لتحديد نطاق سريان الضمان.
٣. تمدد فترة ضمان المنتج بما يعادل مدة التأخير في توفير قطعة الغيار أو البدء في أعمال الصيانة أو إتمامها، أو مدة إصلاح العيب الذي طرأ على السلعة.

المادة الثامنة عشرة: نقل السلعة

- إذا طرأ عيب على السلعة مشمول بضمان المنتج، التزم الوكيل دون مقابل مالي بما يأتي:
- أ. نقل السلعة التي يتعذر نقلها بأمان بوسائل النقل العادية إلى مركز صيانة الوكيل، ثم إعادتها إلى المستهلك بعد إجراء الصيانة.
 - ب. نقل السلعة وإعادتها إلى المستهلك بعد إجراء الصيانة، إذا كان أقرب مركز صيانة للوكيل أو معتمد منه يبعد مسافة تزيد على (١٠٠) مائة كيلو متر عن المدينة أو المحافظة التي يقيم فيها المستهلك. وإذا كانت السلعة مركبة التزم الوكيل بشحنها.

المادة التاسعة عشرة: تقديم ضمان إضافي

- إذا طرأ عيب على السلعة مشمول بضمان المنتج، ولم يتعامل معه الوكيل بالمهنية اللازمة، فيكون الوكيل مسؤولاً عن تقديم ضمان المنتج لهذا العيب وما يترتب عليه، وذلك لمدة عام إضافي يلي انتهاء مدة الضمان.



المادة العشرون: العيب في السلعة أو المركبة

١. إذا تقاعس الوكيل، أو عجز، أو أخفق في إصلاح عيب متكرر، أو أكثر من عيب في السلعة أو المركبة، مشمولة بضمان المنتج، فللمستهلك الحق في الحصول على سلعة أو مركبة بديلة جديدة بذات فئة ومواصفات السلعة الأصل، أو على قيمتها وقت الشراء، وذلك وفقاً للشروط الآتية:

أ. أن يترتب على تكرار عيب معين، أو وجود أكثر من عيب، عدم الانتفاع الكلي أو البالغ من أغراض السلعة أو المركبة، أو التأثير في قيمتها السوقية، أو سلامة استعمالها.

ب. أن يستنفد الوكيل محاولتين لإصلاح عيب السلعة المتكرر، و (٤) أربع محاولات لإصلاح عيب المركبة المتكرر، أو أن تستغرق محاولات إصلاح العيوب المتعددة مدة تزيد على (١٥) خمسة عشر يوماً بخصوص السلعة، و(٢٥) خمسة وعشرين يوماً بخصوص المركبة، ليس منها المدة اللازمة لتوفير قطع الغيار.

٢. إذا اختار المستهلك الحصول على سلعة أو مركبة بديلة جديدة بذات فئة ومواصفات السلعة أو المركبة الأصل، فعليه أداء مبلغ عادل لقاء استعمال السلعة أو المركبة، ويحدد هذا المبلغ بالاتفاق بينه وبين الوكيل، على أن يراعى في تحديده مدة الاستعمال وطبيعته.

٣. إذا اختار المستهلك الحصول على قيمة السلعة أو المركبة وقت الشراء، فيخصم من هذه القيمة مبلغ عادل لقاء استعمال السلعة أو المركبة، ويحدد هذا المبلغ بالاتفاق بينه وبين الوكيل، على أن يراعى في تحديده مدة الاستعمال وطبيعته.

٤. تخضع السلعة أو المركبة البديلة لذات الأحكام المقررة في هذه المادة ابتداء من تاريخ تسلم المستهلك لها.



السلعة البديلة والمبلغ المالي

المادة الحادية والعشرون: تقديم سلعة بديلة أو مبلغ مالي

إذا تعذر انتفاع المستهلك بالسلعة، فعلى الوكيل تقديم سلعة بديلة من فئة سلعة المستهلك نفسها (بما في ذلك المركبة)، أو أداء مبلغ للمستهلك يعادل (١ ÷ ٤٠٠) من قيمة السلعة وقت الشراء، وذلك في الحالات الآتية:

- أ. إخلال الوكيل بأي من التزاماته بتوفير قطع الغيار المقررة بالفقرتين (١، ٢) من المادة (السادسة) من هذه الأحكام وذلك عن كل يوم تأخير.
- ب. عدم تقيد الوكيل بأي من المواعيد المقررة بالمواد (العاشرة) و(الحادية عشرة) و (الثانية عشرة) من هذه الأحكام وذلك عن كل يوم تأخير.
- ج. إذا طرأ عيب على السلعة مشمول بضمان المنتج، وذلك عن كل يوم لم ينتفع فيه المستهلك بالسلعة.

آلية البيع والإفصاح

المادة الثانية والعشرون: آلية قياسية لبيع السلع

على الوكيل وضع آلية إجرائية قياسية لبيع السلع، والالتزام بها تجاه المستهلك، على أن تتضمن ما يأتي:

- أ. بيان موعد تسليم السلعة، والالتزامات تجاه المستهلك في حال التأخر، على أن يحدد الوكيل ذلك كتابة وبشكل واضح في وثيقة مستقلة، يوقع عليها -بجانب بيان الموعد - كل من الوكيل والمستهلك.
- ب. توفير كتيبات ضمان المنتج والتعليمات الفنية، باللغة العربية بشكل أساس، وبصياغة واضحة ومفهومة للمستهلك، مع إمكانية تزويد المستهلك بنسخة مطابقة بلغة أخرى.

المادة الثالثة والعشرون: الإفصاح

١. مع عدم الإخلال بأحكام الأنظمة المرعية، يلتزم الوكيل بما يأتي:



- أ. بيان أسعار السلع في مكان بارز في منافذ البيع التابعة له وعلى موقعه الإلكتروني. وإذا كانت السلعة مركبة، فعلى الوكيل أيضاً بيان سعرها ومواصفاتها بخط واضح وكبير.
- ب. بيان أسعار قطع الغيار في منافذ البيع ومراكز الصيانة التابعة له وعلى موقعه الإلكتروني.
- ج. بيان تكاليف إجراء الصيانة الدورية وما في حكمها ومددها - بحسب الأحوال - في مكان بارز في مراكز الصيانة التابعة له وعلى موقعه الإلكتروني.
- د. الإفصاح كتابة بطريقة واضحة ومفهومة عن أي عيب أو تغيير في السلعة التي يعرضها للبيع أو يبيعها، وذلك مع مراعاة المواصفات القياسية المعتمدة. وإذا كانت السلعة مركبة فعلى الوكيل أيضاً الإفصاح بوضوح على النافذة الجانبية للمركبة عن أجزاء المركبة الإضافية (الاكسسوارات) المصنعة من غير المنتج ومكان صنعها وتركيبها، وتضمن ذلك عند البيع في وثيقة مستقلة يوقع عليها المستهلك.
٢. للوزارة اتخاذ ما يلزم لتأسيس قاعدة بيانات إلكترونية لأسعار السلع وقطع الغيار المعروضة للبيع والمبيعة فعلاً.

شكاوى المستهلك

المادة الرابعة والعشرون: وحدة وسجل للشكاوى

يلتزم الوكيل بما يأتي:

- أ. تكوين وحدة لتلقي شكاوى المستهلك.
- ب. إنشاء سجل لشكاوى المستهلكين تقيّد فيه جميع الشكاوى، ويكون تصنيفه واضحاً.
- ج. تسمية ضابط اتصال مع الوزارة لهذا الغرض.
- د. الاحتفاظ بسجل الشكاوى لمدة (٥) خمس سنوات على الأقل، ويكون لممثلي الوزارة المختصين حق الاطلاع عليه.



المادة الخامسة والعشرون: آلية تسوية الشكاوى

- على الوكيل وضع آلية إجرائية واضحة لتسوية شكاوى المستهلكين، مع الالتزام بها تجاه المستهلك والوزارة دون تحميل المستهلك أي مقابل مالي عن ذلك، على أن تتضمن ما يأتي:
- أ. الرد على الشكاوى بسرعة وفعالية.
 - ب. بيان المعلومات والإجراءات اللازمة لتقديم الشكاوى.
 - ج. إبلاغ المستهلك بمسار الشكاوى وما تحقق بشأنها كل (٥) خمسة أيام على الأقل.
 - د. تعيين خبير معاينة إن اقتضى الأمر، وإشعار المستهلك بهذا التعيين خلال (٣) ثلاثة أيام.
 - هـ. إشعار المستهلك كتابة خلال مدة لا تزيد على (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ تقديم الشكاوى بقبولها وأداء الالتزامات المترتبة دون تأخير، أو رفضها مع بيان الأسباب.

المادة السادسة والعشرون: الاستعانة بالخبرات الفنية

للوزارة وضع آلية للاستعانة بالخبرات الفنية لإبداء الرأي في شكاوى المستهلكين ذات الطابع الفني.

المادة السابعة والعشرون: المزايا الأفضل

لا يخل الالتزام بهذه الأحكام بأي سياسات أو أحكام تمنح مزايا أفضل للمستهلك وفقاً لسياسة المنتج.