

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



المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والتجارة والاستثمار
والإقتصاد الرقمي

LA GARANTIE DES PRODUITS ET DES SERVICES



*Etre informé
pour mieux consommer*

Lorsque vous achetez un produit, vous pouvez bénéficier de plusieurs garanties. Elles vous permettent d'obtenir le remboursement, la réparation ou le changement partiel, ou total, du service ou du produit s'il ne fonctionne pas correctement.

La loi n°31-08 sur la protection du consommateur distingue la garantie légale de la garantie conventionnelle et du service après-vente.

LA GARANTIE LÉGALE

Elle est obligatoire et couvre les vices cachés.

Il s'agit de défauts qui ne sont pas apparents au moment de la vente et qui rendent le produit impropre à son usage (ex.: pannes répétées et inexpliquées d'un aspirateur).

Pour les biens meubles, la durée de la garantie est d'un an à partir de la date de livraison.

Si le produit est réparable, le vendeur devra le réparer. A défaut, il devra remplacer le bien ou rembourser l'acheteur. Il pourrait même être tenu de payer des dommages et intérêts à l'acheteur si ce dernier a subi un dommage.

LA GARANTIE CONVENTIONNELLE

Le fournisseur peut proposer une garantie conventionnelle, il s'agit d'une garantie commerciale, en complément de la garantie légale.

Il doit alors fournir un document précisant notamment :

- l'identification et la référence du produit ou du service,
- le nom et l'adresse du fournisseur,
- les conditions et modalités d'exécution de la garantie,
- la durée précise,
- le rappel de la garantie légale,
- les modalités de règlement des éventuels litiges.



Le fournisseur prendra à sa charge les éventuels frais de transport ou d'expédition liés à l'exécution de la garantie.

La durée de validité de la garantie est prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le fournisseur a le bien en sa possession pour le réparer.

Le fournisseur doit remettre à l'acheteur un accusé de réception lorsqu'il prend le bien ou le produit en réparation et un récépissé lorsqu'il le rend.

LE SERVICE APRÈS-VENTE

Le fournisseur peut également proposer des prestations de service après-vente. Si ces prestations sont payantes, elles doivent faire l'objet d'un contrat à part, différent de la garantie conventionnelle.

Le contrat doit préciser la nature et le prix des prestations proposées : la livraison, l'installation, l'entretien, la réparation du produit...

A RETENIR

- Veillez à conserver les justificatifs d'achat du produit ou du service : facture, bon de livraison, ticket de caisse avec la date d'achat et la référence du produit.
- Si vous rencontrez des difficultés pour faire jouer la garantie, contactez une association de consommateurs.
- Lors de votre achat, veillez à ce que le document spécifiant les conditions de la garantie vous soit remis. Il doit être daté et doit comporter le cachet du magasin ou du fournisseur.



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



المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والتجارة والاستثمار
والإقتصاد الرقمي

Direction de la Qualité et de la Surveillance du Marché
Angle Avenue Kamal Zebdi et Rue Dadi-Secteur 21
Hay Riad, Rabat
Téléphone : 05 37 71 51 59/ 05 37 71 20 77
Fax : 05 37 71 17 98
dpc@mcinet.gov.ma

 WWW.MCINET.GOV.MA

 /MICIENGOV



Ce dépliant a été élaboré avec l'aide financière de l'Union européenne, dans le cadre du jumelage «MA -34 Protéger le consommateur marocain» et ne peut être considéré comme reflétant le point de vue de l'Union européenne.



Pour plus d'informations

www.khidmat-almostahlik.ma