



Arab Republic of Egypt

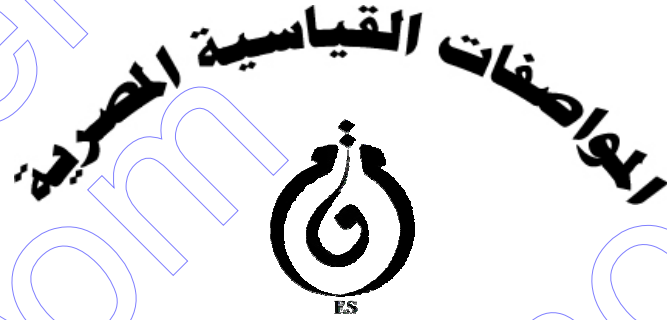
EDICT OF GOVERNMENT

In order to promote public education and public safety, equal justice for all, a better informed citizenry, the rule of law, world trade and world peace, this legal document is hereby made available on a noncommercial basis, as it is the right of all humans to know and speak the laws that govern them.

ES 4637 (2010) (Arabic): WARRANTY
CERTIFICATE

BLANK PAGE





م ق م : ٤٦٣٧ / ٢٠١٠

الاشتراطات العامة لشهادة الضمان

جمهورية مصر العربية
الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة



تاريخ الاعتماد : ٢٠١٠/١٠/٤

كل الحقوق محفوظة للهيئة، ما لم يحدد خلاف ذلك، ولا يجوز إعادة إصدار أى جزء من المواصفة أو الانتفاع به فى أى شكل وبأى وسيلة إلكترونية أو ميكانيكية أو خلافها ويتضمن ذلك التصوير الفوتوغرافى والميكروفيلم بدون تصريح كتابى مسبق من الهيئة أو الناشر.

الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة

العنوان : ١٦ ش تدريب المتدربين – السواح – الأميرية.

تليفون : ٢٢٨٤٥٥٢٢ – ٢٢٨٤٥٥٢٤

فاكس : ٢٢٨٤٥٥٠٤

moi@idsc.net.eg

بريد الكترونى :

www.eos.org.eg

موقع الكترونى :



مقدمة :

المواصفة القياسية المصرية رقم ٤٦٣٧ / ٢٠١٠ الخاصة بالاشتراطات العامة لشهادة الضمان ، متماثلة فنياً مع شهادات الضمان لبعض المنتجات المستوردة والمحلية وكذلك البحوث والدراسات الميدانية :

Consumer Product Warranty and Liability Act, Assented to June 28, 1978.

قام بإعداد هذه المواصفة اللجنة القومية رقم (٢٠/٢) الخاصة بحماية المستهلك.



الإشتراطات العامة لشهادة الضمان

١ المجال

تختص هذه المواصفة القياسية بالإشتراطات العامة للشكل و المضمون الذي يجب أن تكون عليه شهادات الضمان المكتوبة ، الممنوحة للمشتري من قبل البائع أو مركز خدمة تخص المنتج / السلعة المشتراة .

٢ التعاريف

شهادة الضمان : مستند مكتوب يقدم من البائع أو مركز الخدمة للمشتري ، يتعهد بموجبه المنتج أو وكيله أن يكون المنتج / السلعة غير معيباً ، و أن يؤدي وظيفته و يطابق المواصفات الخاصة به خلال فترة سريان الضمان . و يشمل هذا الإلتزام كامل التكلفة لكافة أعمال الإصلاح و/أو الصيانة و/أو قطع الغيار ، و التي يجب أن تكون مطابقة للمواصفات القياسية و جديدة و/أو استبدال اللوازم المعيبة بأخرى جديدة ، سواء من نفس النوع أو أفضل إذا كان غير متوفر من نوع مكافئ ، و التي قد تحتاجها السلعة خلال فترة سريان الضمان ، دون أن يتحمل المشتري أية مصروفات تغطي هذه الأعمال .

٣ الإشرطاطات العامة

١ / ٣ تختص شهادة الضمان بالمنتج / السلعة المباعة ، و التي تؤدي الوظيفة أو الغرض الذي تم شراء هذا المنتج / السلعة من أجله .

٢ / ٣ أن تكون البيانات الخاصة بشهادة الضمان متاحة للمشتري للإطلاع عليها قبل الشراء ، و أن يتم استيفاء البيانات عند الشراء .

٣ / ٣ تحدد فترة أو فترات الضمان للأجزاء المختلفة للمنتج / السلعة بمعرفة المنتج .

٤ / ٣ تكتب شهادة الضمان باللغة العربية بخط واضح يسهل قراءته و يصعب طمسه أو محوه خلال فترة سريان الضمان ، و يجوز إضافة كتابته بأية لغة أجنبية أخرى إلى جانب اللغة العربية .

٥ / ٣ يوقع المنتج أو وكيله علي شهادة الضمان ، و يختم بخاتم أي منهما أو كليهما .

٦ / ٣ تبدأ فترة الضمان من تاريخ الشراء بالفاتورة (طبقاً م. ق . م ٦٦٢٤) أو تاريخ بدء التشغيل بمعرفة المنتج أو وكيله .



٧ / ٣ تحدد بشهادة الضمان فترات الإصلاح أو الصيانة التي يتم فيها أعمال الإصلاح أو الصيانة ، و التي يجب أن يلتزم بها الضامن ، و في حالة الإخلال بهذه الفترات يتم توفير بديل للمنتج أو السلعة بصفة مؤقتة بناءً على الاتفاق بين المنتج و العميل .

٨ / ٣ إذا تضمنت شهادة الضمان الإعلان عن فترة محددة في صدر الشهادة ، فيسري الضمان في هذه الحالة علي السلعة بجميع مكوناتها خلال هذه الفترة المذكورة .

٩ / ٣ يحق للضامن أن يوضح في شهادة الضمان أن تتم أعمال التركيب و بدء التشغيل و الإصلاح و الصيانة خلال فترة سريان الضمان بمعرفته ، و في حاله مخالفة العميل لهذا الشرط يسقط حقه في الضمان .

١٠ / ٣ لا يغطي الضمان العيوب أو الأعطال الناتجة عن سوء الاستخدام أو الإتلاف .

١١ / ٣ يغطي الضمان نفقات أعمال الكشف و الفحص و الانتقال لمندوب أو الفنى القائم بهذه الأعمال .

١٢ / ٣ يغطي الضمان نفقات أعمال النقل للمنتج / السلعة بغرض الإصلاح من مقر المشتري إلى مركز خدمة الضمان و إعادته .

١٣ / ٣ يسقط العمل بالضمان في حالة فقد شهادة الضمان أو أى شطب أو كشط بها .

١٤ / ٣ في حالة حدوث أى تعديل في عناوين أو تليفونات مراكز الخدمه ، يتم الإعلان بصفه دوريه عنها من خلال وسائل الأعلام المقرؤة و المسموعة و المرئية .

١٥ / ٣ تتضمن شهادة الضمان مساحة كافيه ليدون فيها نوع العطل و تاريخه و القائم بالإصلاح .

١٦ / ٣ إذا تكررت نفس الأعطال التي تؤثر في جودة الأداء الوظيفي للمنتج / السلعة أكثر من مرتين متتاليتين في خلال السنه الأولى أو فترة الضمان أيهما أقل ، فيتم استبدال المنتج / السلعة بأخرى جديده و بدون مقابل .

٤ البيانات

تشمل شهادة الضمان على الأقل البيانات الآتية :

١ / ٤ اسم الشركة المنتجة و اسم البائع أو الوكيل الذي تم الشراء منه و اسم الجهة المقدمة لخدمة الضمان .

٢ / ٤ اسم المشتري و عنوانه .

٣ / ٤ تاريخ الشراء أو تاريخ بدء التشغيل إذا لزم الأمر .

٤ / ٤ بيانات المنتج / السلعة من (الطراز – رقم المسلسل) .

٥ / ٤ الرقم المسلسل لمستند الضمان .



٦ / ٤ يرفق كارت متابعة خدمة الضمان .

٧ / ٤ عناوين و تليفونات مراكز الخدمة أو الصيانة المسؤولة عن تنفيذ خدمة الضمان .

٥ المصطلحات الفنية

maintenance	صيانة
warranty	ضمان
consumer	مستهلك

٦ المراجع

شهادات الضمان لبعض المنتجات المستوردة و المحلية .
بحوث و دراسات ميدانية :

Consumer Product Warranty And Liability Act, Assented to June 28, 1978.

الجهات التي اشتركت في وضع هذه المواصفة

قام بإعداد هذه المواصفة اللجنة الفنية رقم (٢٠/٢) و الخاصة بحماية المستهلك ، و التي يضم تشكيلاها الجهات التالية :

- الهيئة المصرية العامة للمواصفات و الجودة .
- الاتحاد النوعى لجمعيات حماية المستهلك .
- الجمعية المصرية لتطوير التعبئة و التغليف .
- الجمعية المركزية المصرية لحماية المستهلك .
- الجمعية الإعلامية لحماية المستهلك .
- كلية الهندسة - جامعة عين شمس .
- مصلحة الرقابة الصناعية .
- الهيئة العامة للرقابة على الصادرات و الواردات .
- وزارة التموين و التجارة الداخلية .



الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة

- ١- أنشئت الهيئة المصرية العامة للتوحيد القياسى عام ١٩٥٧ بالقرار الجمهورى رقم ٢٩ لسنة ١٩٥٧ الذى نص على اعتبارها المرجع القومى المعتمد للشئون التوحيد القياسى ونص القانون رقم ٢ لسنة ١٩٥٧ على أن المواصفة لا تعتبر قياسية إلا بعد اعتمادها من الهيئة.
- ٢- فى عام ١٩٧٩ صدر القرار الجمهورى رقم ٣٩٢ لسنة ١٩٧٩ الذى قرر ضم مركز ضبط الجودة إلى الهيئة.
- ٣- فى عام ٢٠٠٥ صدر القرار الجمهورى رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٥ بإعادة تسمية الهيئة لتصبح الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة ، وبناء عليه فإن الهيئة تختص بما يلى :
 - إعداد وإصدار المواصفات القياسية للخامات والمنتجات والخامات والأجهزة ونظم الإدارة والتوثيق والمعلومات ومتطلبات الأمن والسلامة وفترات العلاجية وأجهزة القياس.
 - التفتيش الفنى والاختبار والرقابة وسحب العينات وإصدار شهادات المطابقة للمواصفات المعتمدة وشهادات المعايرة لأجهزة القياس.
 - الترخيص بمنح علامة الجودة للمنتجات الصناعية وعلامات وشهادات الجودة والمطابقة للمنتجات للمواصفات القياسية.
 - تقديم المشورة الفنية وخدمات التدريب فى مجالات المواصفات والجودة القياس والمعايرة والاختبار والمعلومات لجميع الأطراف المعنية.
 - تمثيل مصر فى أنشطة المنظمات الدولية والإقليمية العامة فى مجالات المواصفات والجودة والاختبار والمعايرة.
- تقوم الهيئة بتنفيذ متطلبات واشترطات اتفاقية العوائق الفنية على التجارة لمنظمة التجارة العالمية حيث أن الهيئة هى نقطة الاستعلام المصرية للإمداد بالمعلومات والوثائق فى مجال المواصفات وتقييم المطابقة.
- ٤- يدير الهيئة مجلس إدارة برئاسة وكيل أول الوزارة رئيس الهيئة، ويضم المجلس فى عضوية ممثلين عن مختلف الجهات المعنية للتوحيد القياسى وجودة الإنتاج والاختبار والمعايرة فى مصر بالإضافة إلى عدد من الأكاديميين والعلميين والخبراء والقانونيين ورجال الإعلام.
- ٥- يتم إعداد المواصفات القياسية من خلال لجان فنية يربو عددها على مائة لجنة يشارك فيها خبراء طبقاً للمعايير الدولية ومتخصصون من جميع الجهات المعنية ويقوم بالأمانة الفنية لها أعضاء من العاملين بالهيئة.
- ٦- يتم توزيع مشاريع المواصفات على قاعدة عريضة من الجهات المعنية والبلاد العربية لإبداء الملاحظات خلال فترة ستين يوماً كما تعرض هذه المشاريع على لجنة الصياغة ولجان عامة للمراجعة قبل العرض على مجلس الإدارة.
- ٧- تتبع الهيئة نظام الترخيص للمصانع باستخدام علامات الجودة على السلع والمنتجات المطابقة للمواصفات المصرية وذلك حماية المستهلكين وخدمة للصانعين لرفع جودة منتجاتهم. ويوجد بالهيئة مجموعة كبيرة من المعامل الحديثة لاختبار المنتجات الكيماوية ومواد البناء والتشييد والمنتجات الهندسية والغذائية ومنتجات الغزل والنسيج بالإضافة إلى معامل للقياس والمعايرة الميكانيكية والكهربائية والفيزيائية.
- ٨- يتوفر بالهيئة وحدة لحماية المستهلك لتتلقى شكاوىهم وتعمل على حلها وقد لاقت أعمال الوحدة نجاحاً كبيراً.
- ٩- يتوفر بالهيئة المكتبة الوحيدة فى مصر المتخصصة فى المواصفات القياسية تحتوى على أكثر من ١٣٠ ألف مواصفة دولية وأجنبية وإقليمية وعربية ومصرية.



ES : 4637 / 2010

WARRANTY CERTIFICATE

ICS : 30 . 080 . 30

**Arab Republic of Egypt
Egyptian Organization for Standardization and Quality**