



משרד התעשייה המסחר והתעסוקה
הממונה על הגנת הצרכן

עלון מידע לתקנות אחריות ושירות לאחר מכירה



משרד התעשייה המסחר והתעסוקה / יחידת הפרסומים

הפקה: לשכת הפרסום הממשלתית



משרד התעשייה המסחר והתעסוקה
הממונה על הגנת הצרכן

רח' בנק ישראל 5, ירושלים
טל: 02-6662590
פקס: 02-6662936

www.moital.gov.il / consumer-protection

ב. מוצרים שלא ניתן להובילם באופן סביר חובה על היצרן/יבואן לתקנם במענו של הצרכן ואם נדרשת מעבדה כאמור, יעבירם היצרן/יבואן לשם ויחזירם לאחר התיקון, למען הצרכן.

התיקון יבוצע לא יאוחר משבוע ימים מהיום שהיצרן/יבואן נקרא לבצע את התיקון.

ג. מוצרים שאינם מנויים לעיל, יובאו על ידי הצרכן לתחנת שירות, המשמשת מקום איסוף למוצרים שתיקונם נדרש (חובה לקיים לפחות 4 תחנות שירות בירושלים, ת"א, חיפה ובאר-שבע או בקרבתן), ויתוקנו לא יאוחר מ-10 ימים מהיום שבו נמסרו. אם המוצר נמסר למקום המכירה - לא יאוחר משבועיים מהיום שבו נמסר.

ד. זמן ההמתנה לטכנאי לא יעלה על שעתיים מעבר למועד שתואם עם הצרכן.

סייגים לחיובי יצרן/יבואן

יצרן/יבואן רשאי לדרוש תמורה בעד תיקון או בעד הובלה או החלפה, אם הוכיח שהקלקול נגרם מאחד מאלה -

1. כוח עליון שהתרחש במועד מאוחר ממועד מסירת הטובין,
2. זדון או רשלנות של הצרכן,
3. נעשה תיקון במוצר על ידי מי שלא הורשה לכך מטעם היצרן/יבואן.

המלצה לצרכנים

למרות שאין דרישה בתקנות מומלץ לקבל חשבונית קנייה מהמוכר ולשמור אותה.

מהם המוצרים להם חייבים על פי התקנות לתת תעודת אחריות ולספק שירות לאחר המכירה?

כל מוצרי החשמל, האלקטרוניקה והגז החדשים וכן גם מנגנונים מכניים וחשמליים ברהיטים ובתנאי שמחיר המוצר לצרכן גבוה מ-150 ₪.

מי חייב לצרף למוצר תעודת האחריות?

יצרן חייב לצרף למוצר תעודת אחריות, אולם אם מדובר במוצר מיובא החובה האמורה חלה על היבואן. התעודה תהיה בשפה העברית והצרכן רשאי לדרוש ולקבל גם בשפה הערבית.

מי חייב למסור לצרכן תעודת אחריות?

מוכר המוצר חייב למסור לצרכן את תעודת האחריות של היצרן/יבואן. התעודה תימסר עם רכישת המוצר והמוכר יאפשר לצרכן לעין בתעודה טרם השלמת העסקה.

מהי תקופת האחריות?

שנה מיום מסירת המוצר או מיום ההתקנה או ההדרכה אם נדרשו על ידי היצרן או היבואן. תקופת האחריות עשויה להיות ארוכה יותר אם קבע זאת היצרן/יבואן בתעודת האחריות.

פרטי תעודת האחריות

בתעודת האחריות יצינו הפרטים הבאים:

- שם המוצר, תיאורו, מס' סידורי אם קיים, שם הדגם ושנת הייצור,
- תאריך הרכישה ופרטי המוכר.
- פרטי היצרן/יבואן לרבות כתובת מס' טלפון ופקס, מס' זהות/מס' תאגיד.
- כתובת ומס' טלפון של תחנות השירות של היצרן/יבואן, להן יכול הצרכן למסור מוצר לתיקון. לעניין זה, אם לא קיימת תחנת שירות באזור בקרבת מקום, גם מקום המכירה יכול לשמש כתחנת שירות.

- חיובי היצרן/יבואן לאחר המכירה וכן הסייגים לחיובים אלו.
- תעודת האחריות "הולכת" עם המוצר ואם הועברו המוצרים מצרכן לצרכן זכאי הנעבר לזכויות שבתעודת האחריות.

חובות היצרן או היבואן לאחר המכירה

תיקון

- חובה לתקן כל קלקול שהתגלה במוצר במהלך תקופת האחריות ללא תשלום לרבות החלפת המוצר או חלקים ממנו, אלא אם הוכיח היצרן או היבואן כי מקור הקלקול בנזק מכוון שגרם הצרכן.
- לאחר התיקון חובה לתת לצרכן אישור בכתב על מהות התיקון.
- התיקון חייב להיות באופן שיחזיר את המוצר למצב בו היה אלמלא הקלקול.
- במקרה בו נדרשה החלפה של חלק במוצר, החלק המוחלף חייב להיות חדש ומקורי.
- לא תיקון היצרן/יבואן את המוצר או לא סיפק חלפים חדשים ומקוריים הוא חייב לספק לצרכן מוצר חדש זהה או שווה ערך או להחזיר לצרכן את כספו לפי בחירת היצרן.

אספקת חלקי חילוף

- חובה לספק חלקי חילוף לשם תיקון המוצר בתקופת האחריות.
- למוצרים שמחירם מעל 300 ₪, יסופקו חלקי חילוף עד תום שנה נוספת מסיום תקופת האחריות.
- למוצרים שלהלן קיימת חובת הספקת חלקי חילוף לתקופה של 7 שנים - כיריים לבישול מגז ומחשמל, טלביזיה, מכונת כביסה, מדיח כלים, מקפיא מיקרוגל מייבש כביסה, תנור בישול ואפיה, מקרר, מזגן מרכזי ומיני מרכזי ותנור הסקה דירתי הפועל בדלק או בגז.

התקנה והדרכה

- אם דרש היצרן/יבואן התקנה כתנאי לשימוש במוצר, האחריות חייבת לכלול גם את ההתקנה.
- אם דרש היצרן/יבואן הדרכה טרם שימוש במוצר, הוא חייב לבצע את ההדרכה תוך שבוע מיום מסירת המוצר לצרכן.

מקום ביצוע התיקון והמועדים לכך

- תיקון המוצרים הבאים יהיה במען הצרכן ותוך פרק הזמן הקבוע לצידם (אם הקלקול מונע את השימוש העיקרי של המוצר) - מקרר ומקפיא - תוך יממה, כיריים לבישול - תוך יומיים, מכונת כביסה, מזגן, תנור הסקה, תנור בישול ואפיה, טלביזיה (מעל 20 אינץ'), מדיח כלים, מייבש כביסה - תוך שלושה ימים. אם לצורך תיקון המוצרים הללו נדרשת מעבדה, חובה על היצרן/יבואן להעבירם לשם ולהחזירם למען הצרכן.

