



سياسة وآلية الإستبدال والإسترجاع

بناء على القوانين واللوائح النافذة بالدولة ذات الصلة بحماية المستهلك، وعلى التعميم الصادر من مدير ادارة حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري رقم (3) لسنة 2016 تسري على تعامل المزودين مع المستهلكين السياسة والآلية التالية

- لكل منشأة وضع سياسة استبدال واسترجاع خاصة بها.
- للمستهلك الإستبدال والإسترجاع خلال الفترة المحددة وفق سياسة المنشأة.

يحق

حالات الإستبدال والإسترجاع الواجبة قانوناً بسلعة مماثلة، وإن تعذر الإستبدال فإنه يجب على المزود ارجاع ثمن السلعة.

اولاً: العيب في السلعة

مثال

عند استعمال سلعة تبين أنها معيبة.



إذا تبين أن السلعة بها عيب

بعد توصيل السلعة تبين أنه قد لحقت بها أضرار (خدوش، كسور ،،)



في حال كان توصيل السلعة على غير حالتها الأصلية

عند شراء آلة دون تجربتها وتبين عند أول استعمال أنها لا تعمل.



إذا لم يوفر المزود فرصة للمستهلك، عند طلبه، لتجربة السلعة التي تقتضي طبيعتها ذلك

ثانياً: عدم مطابقة المواصفات القياسية المقررة

مثال

عند شراء جهاز كهربائي تبين أنه غير مطابق للمواصفات القياسية المقررة من الهيئة العامة القطرية للمواصفات والتقييس.



ثالثاً: السلعة مخالفة للغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله

مثال

بعد شراء جهاز إلكتروني متعدد الوظائف (جهاز تلفاز، هاتف جوال...)، تبين عند الإستعمال أن بعض تلك الوظائف غير موجودة أصلاً.



عند شراء سلعة تبين انها غير صالحة للأستعمال الذي تعاقدت عليه من أجله.

بعد شراء ملابس تبين عند قياسها أنها لا تناسبك.



إذا تبين أن المزود لم يوفر أماكن قياس الملابس التي تقتضي طبيعتها تجربتها وذلك قبل الإقدام على الشراء.

حالات أخرى شبيهة تمنحك الحق في استرداد جزء من الثمن

عند شراء سلعة من محل تجاري بناء على إعلان المزود أنها تباع بأقل سعر في الدولة، وتبين أن محل آخر يبيعها بسعر أقل، يكون من واجب المزود تعويضك عن فارق السعر.

الحالات التي يقترن فيها بيع السلعة إلى المستهلك بارتكاب المزود لمخالفة

عند شراء سلعة معينة، تبين أن البيع اقترن بمخالفة للقوانين واللوائح ذات الصلة بحماية المستهلك، فذلك يمنحك الحق في إرجاع السلعة المذكورة واستبدالها بسلعة سليمة من المخالفة، وفي حال عدم توافر سلعة أخرى سليمة يجب على المزود ارجاع ثمن السلعة.

مثال

عند شراء سلعة معينة تبين أنها منتهية الصلاحية عند شراء قطعة غيار لسيارة على أنها أصلية وتبين في ما بعد أنها مقلدة.



عند شراء سلعة تبين أنها مخالفة لما تم الاتفاق عليه مع المزود

عند استلام سلعة لم تكن نفس السلعة المطلوبة، أو تبين أن اللون الفعلي مختلف عن اللون المذكور على العلبة، فإنه من حَقك إستبدالها وإن تعذر ذلك فعلى المزود إرجاع ثمن السلعة.

طرق إستعادة المبالغ المالية عند الإسترجاع

في حال كان الشراء بواسطة

بطاقة الائتمان

يتم إرجاع المبلغ المدفوع إلى حساب بطاقتك



شيك

يتم إرجاع المبلغ المدفوع بواسطة شيك أو نقداً



بطاقة الصراف الآلي

يتم إرجاع المبلغ المدفوع نقداً



نقداً

يتم إرجاع المبلغ المدفوع نقداً



حالات الاستبدال والاسترجاع الإلزامية

عند الاتفاق على ارجاع القيمة النقدية لا يجوز اجبار المستهلك على قبول حل بديل مثل منحه رصيد أو نقاط للشراء



متى يكون حقك في الإستبدال والإسترجاع مرتبط بسياسة المحل التجاري

على سبيل المثال لا الحصر

- كنت تشعر بالندم، وتتمنى لو أنك لم تنفق هذا المبلغ
- وجدت سلع ذات ثمن أقل في محل آخر
- أخذت المشتريات معك إلى المنزل وتبين فيما بعد أن اللون الذي اخترته لا يعجبك
- إشتريت سلعة كهدية لشخص ما، وتبين أنه يرغب في استبدالها
- عند إستخدام المنتج، أو عند تلفه، أو عند إزالة العلامة التجارية أو غيرها من الأمور التي تؤثر على إمكانية بيعه مجددا
- اشتريت ملابس من دون تجربتها واكتشفت لاحقا أن مقاسها لا يناسبك

نصائح للمستهلكين قبل الشراء

لحفظ حقك في الإستبدال والإسترجاع

- عند الشراء من محل تجاري أو موقع إلكتروني، تأكد من سياسة الإستبدال والإسترجاع المعتمدة لديه.
- يمكنك التفاوض على إمتيازات إضافية في الإستبدال والإسترجاع مع صاحب المحل، احرص على تدوينها لحفظ حقك.
- تمسك بالحصول على فاتورة بيع السلعة.
- احرص على إبقاء السلعة بحالة تسمح للمحل بإعادة بيعها من جديد.
- تأكد من قياس أو تجربة السلعة قبل شرائها.

توجيهات للمزودين

- تعليق وثيقة تنظيم آلية الإِستبدال والإِسترجاع بالمحل محررة باللغة العربية (إلى جانب اي لغة أخرى حسب اختياره) بشكل واضح ومقروء للمستهلكين وفي مكان بارز في واجهة المحل.
- إلزام التاجر بوضع سياسة الاستبدال والاسترجاع بخلفية الفاتورة.
- عدم نشر اللافتات التي تشير إلى أنه لا يمكن إِستبدال المشتريات أو إِسترجاعها.
- في حال كانت السلعة البديلة أقل سعراً من السلعة المستبدلة فعلى المزود إرجاع فارق السعر للمستهلك.
- اذا كان تسليم السلعة للمستهلك عن طريق خدمة التوصيل للمنازل، يجب على المزود توصيل السلعة البديلة مجاناً.
- توفير أماكن لقياس السلعة أو تجربتها قبل شرائها.
- في حالات الإِسترجاع الواجبة قانوناً يجب إرجاع كامل ثمن السلعة وكذلك قيمة الشحن والتوصيل.



RETURN AND EXCHANGE POLICY



In accordance with the laws and regulations in force in the State of Qatar in relation to consumer protection and based on circular No. (3) of 2016 by the Director of Consumer Protection and anti-Commercial Fraud department, the following policy and mechanism govern transactions between suppliers and consumers

EACH

- Establishment is entitled to set its own return and exchange policy
- Consumer is entitled to exchange or return a product during the period specified in accordance with the policy of the establishment

RETURN AND EXCHANGE LEGALLY BINDING CASES IF A REPLACEMENT IS NOT AVAILABLE, THE SUPPLIER MUST REFUND THE PRICE OF THE ITEM.

FIRST: PRODUCT DEFECT

If the product has a defect



Example

When using a product that turns out to be defective

In case the item is not delivered in its original condition



After delivery, the item was found to be damaged (scratches, fractures...)

If the supplier did not offer the consumer, upon his request, the opportunity, to try the product if applicable



When you buy a machine without testing it and find out upon its first time use that it is non-operational

SECOND: NON-CONFORMITY WITH STANDARD SPECIFICATIONS

Example

A consumer buys an electrical device that fails to conform to the standards issued by Qatar General Organization for Standards and Metrology.



THIRD: THE ITEM FAILS TO MEET THE PURPOSE OF THE TRANSACTION

When purchasing an item fails to meet the purpose that it was bought for.



Example

When a consumer purchases an electronic device on the basis that it has multiple functions (a TV, mobile phone ...) and finds that some of these functions do not exist

When the trader fails to secure a place to try outfits although the nature of the product requires consumers to try it before purchasing it.



After purchasing the clothes, consumers discover that their size is inappropriate

Other similar cases that give you the right for a partial refund

When the supplier advertises that it is selling a product at the lowest market price and the consumer finds that the same product is being sold at a lower price at another shop.

Cases in which the sale of a product to a consumer involves a violation committed by the supplier

If when buying a particular item, the sale was accompanied by a violation of laws and regulations related to consumer protection, the consumer has the right to return and exchanged the item with another product. In the absence of another product, the supplier must refund the consumer.

Example

Purchasing a product that has expired.

Purchasing a supposedly original car spare part that turns out to be counterfeit.



When purchasing a product that fails to match what was agreed upon with the supplier

When you receive a product that is not the same as the required item, or that the actual color is different from the color mentioned on the box, you have the right to exchange it.

Ways to recover money when returning a product

In case the product is purchased by



Credit Card

The amount is refunded to the used card.



Check

The consumer should be refunded either in cash or by check.



Debit Card

The refund should be made in cash.



Cash

The refund should be made in cash.



Obligatory situations of exchanges and returns

If the refund of cash value was agreed upon, the consumer may not be forced to accept an alternative solution such as store credit or points for purchases.

WHEN YOUR RIGHT TO EXCHANGE OR RETURN A PRODUCT IS DEPENDENT ON THE STORES' POLICY

For instance, in cases including

- Regretting spending the amount paid to the shop
- Finding a similar but cheaper product
- Taking the product home and being dissatisfied with the color
- Purchasing the item as a gift to someone who wants to exchange it
- When the product is used, damaged, or when the trade mark is removed among other issues that might affect its resale
- Buying clothes without trying them and discovering that they don't suit you

TIPS FOR CONSUMERS BEFORE MAKING A PURCHASE

To protect your right to exchange or return the product

- When purchasing from a store or website, make sure to check the return and exchange policy
- You can negotiate additional privileges in terms of the exchange and return policy with the shop owner. Make sure to document them to protect your right.
- Ask for an invoice
- Make sure that the item is in a condition that allows the shop to resell it.
- Make sure to check the size of the item or to try it before making a purchase

GUIDANCE FOR SUPPLIERS

- Suppliers should clearly display the return and exchange policy in a prominent place at the front of the shop. The policy should be written in Arabic (as well as other languages chosen by the merchant).
- Merchants should post the exchange and return policy on the back of the invoice handed to consumers.
- Merchants shall refrain from posting any banner indicating that products cannot be exchanged or returned.
- If the item is delivered to consumers through home delivery service, the exchanged product should be delivered free of charge.
- Merchants shall provide a space for consumers to try products before making a purchase.
- Merchants shall fully refund consumers for the price of products as well as shipping and delivery fees in case consumers are entitled to a refund.