

- 2-التزام خدمة ما بعد البيع: في إطار خدمة ما بعد البيع ومرور فترة الضمان يتعين على المتدخل ضمان صيانة وتصليح المنتج. تسري هذه الخدمة بشكل خاص على الاجهزة المنزلية وأجهزة الاعلام الآلي والسيارات.
- أ- أهمية خدمة ما بعد البيع: يمكن ايجازها في نقاط أهمها:
- المحافظة على المنتج لمدة أطول،
  - كما تعد عنصر اشهاري للمؤسسة لتصريف منتجها،
  - وتعد كذلك عامل تنافسي بين المؤسسات فيما بينها.
- ب-تعريف خدمة ما بعد البيع: لها معنى واسع ومعنى ضيق:
- ب-1-المعنى الواسع: هي جميع الأداءات المقترحة بعد ابرام عقد البيع مهما كانت طريقة الأداء (بتسليم المبيع بالمنزل أو تركيبه أو اصلاحه أو صيانتة).
- ب-2-المعنى الضيق: هي الأداءات بمقابل ولا تدخل في ثمن البيع (كالإصلاح بمقابل).
- ج- شروط خدمة ما بعد البيع: لها شرطين(ضرورة انتهاء فعالية الالتزام بالضمان، المقابل الذي يدفعه المستهلك).
- د- صعوبات خدمة ما بعد البيع، يمكن اجمالها في نقاط:
- المدة سواء كانت(1) سنة او(2)سنتين غير كافية لاكتشاف العيب، ومنه سقوط دعوى الضمان المذكورة سابقا والمقدرة بـ[سنة.
  - لجوء المستهلك للمحكمة قد يكلفه أكثر من المنتج ذاته.
  - إذا تعطل الجهاز نتسائل: متى ظهر العيب الخفي عند المتدخل؟ ام عند المستهلك؟ مع أن الخبرة مكلفة.
  - عدم تمييز المستهلك بين الضمان وخدمة ما بعد البيع فيما اذا كانت مجانية او بمقابل.
  - إذا لم يتفق المستهلك مع المتدخل على المقابل يمكن ان يملى عليه شروط تعسفية.
  - انعدام قطع غيار المنتج(التي من المفترض يقع على عاتق المتدخل توفيرها) قد يكلف المستهلك شراء منتج جديد او شراءه من الغير بسعر مرتفع أو يمكن استيراده في حالات بالعملة الصعبة.