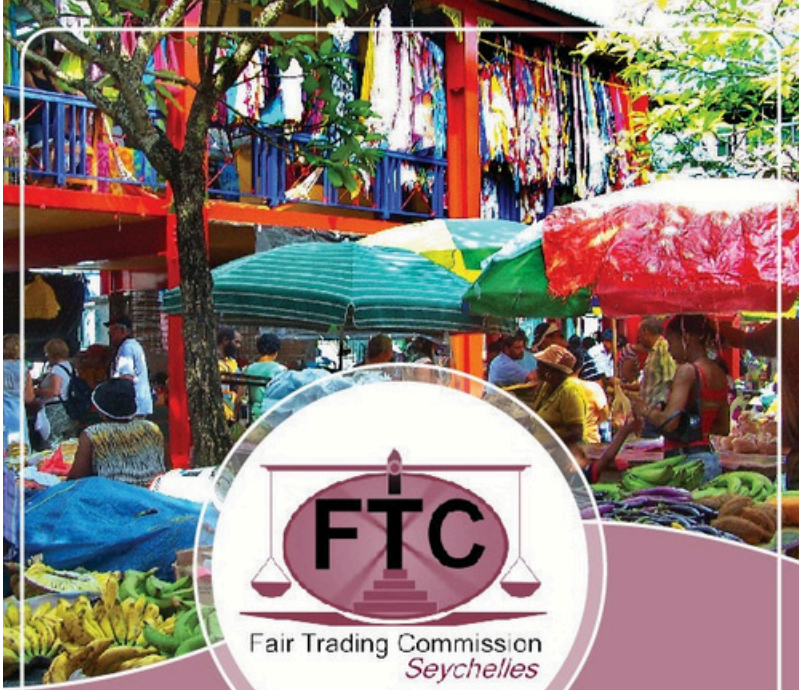

FTC

Fair Trading Commission
Seychelles

Gid pour Konsonmater

OU ANNAN DRWA

KONMAN EN KONSONMATER.

PRAN OU RESPONSABILITE E KONPRAN SA BANN DRWA

POU OU KAPAB FER SIR ZOT GANNY

RESPEKTE!

Alo!! Mon apel Johny, Byenveni!

Manda Komisyon Komers Zis « Fair Trading Commission » (FTC) ki'n etabli anba Lalwa 'Fair Trading, 2022' i pour:

- **sovgard bann lentere bann konsonmater**
- **sirvey e fer lenvestigasyon lo konportman bann lantrepriz komersyal**
- **promouvwar e mentenir konpetisyon efikas dan lekonomi**
- **protez drwa bann kons-onmater**
- **asire ki prodikter ek fourniser bann komodite ek servis pe respekte lalwa.**

FTC i la pour protez ou bann drwa me ou osi ou devret egalman fer ou par e i komans par edik ou lekor lo sa bann drwa atraver nou gid. Ler ou konn ou drwa ou kapab ganny meyer valer pour sa ki ou depanse e non pa les lezot ganny lavantaz lo ou. Koman en konsonmater, si ou byen enformen, ou devret konfidan lo sa ki ou aste. Nou oule ki se ou ki moter konpetisyon lo marse, vin proaktiv dan ou swa, pa zis kontant ou avek oubyen aksepte sa ki pli bon marse ou ki pli konvenyan, me marsande e konpar pri bann komodite ek servis avek kalite ki ou ekspekte. En konsonmater entelizan pou kontribye pour elev standar bann komodite ek servis lo marse.

Nou annan plezir pour partaz avek ou premye edisyon nou « Gid Pour Konsonmater ». Bann konsey ek resours dan sa Gid Konsonmater pou kapab ed ou fer bann swa enformen. Sa Gid i enkli serten bann provizyon Lalwa 'Fair Trading, 2022' e i fer resorti ou bann drwa ensi ki ou bann responsabilite. I donn bann pti konsey itil e osi avek lobzektif reponn bann kestyon ki souvan ganny demande. Menm si nou'n fer sir pour eksplik lalwa an term senp, sa gid i donn lenformasyon zeneral e i pa ranplas lalwa aktyel, i pa donn konsey legal oubyen en lalis konplet bann sityasyon kot lalwa i aplikab.

Si ou bezwen lenformasyon adisyonnel, pa ezite pour kontakte nou atraver telefonn oubyen imel, atraver nou sitweb oubyen zwenn nou lo rezo sosyal.

Nou lo 'Facebook, Twitter ek Instagram'.

Ou annan drwa koman en konsonmater.
Konpran sa bann drwa pour ou kapab aplik zot!
I komans la!

Lalwa 'Fair Trading, 2022' kin ganny etabli koman 'Fair Trading Act, 2022' ti vin anfors an Out, 2022 e enn son bann bi prensipal se pour protez drwa bann konsonmater. I en lalwa tre enportan akoz i annan en lenpak lo en kantite nou bann aktivite toulezour.

Ou'n kapab antann koz lo Lalwa 'Fair Trading, 2022' me eski ou konnen ki sa i vedir pour ou koman en konsonmater? Avan al pli lwen i enportan pour eksplik bann diferan term pour nou konpran diferans ant en konsonmater ek en fourniser anba Lalwa 'Fair Trading, 2022'.

Lekel ki en Konsonmater ?

Sa lalwa pa pe rod pour protez tou konsonmater ki tonm anba definisyon literal sa term. Proteksyon i plito aplik pour sa dimoun ki tonm anba definisyon ki Lalwa ‘Fair Trading, 2022’ in etablir. Alor lekel ki en konsonmater anba Lalwa ‘Fair Trading, 2022’?

Ou ganny konsidere konman en konsonmater dan ka kot oun antre dan en tranzaksyon avek en fourniser prodwi ouswa servis.

Anba Lalwa ‘Fair Trading, 2022’, en dimoun i prezimen en konsonmater amwen lekontrer i ganny etabli.

Lekel ki en fourniser ?

Apard ki donn proteksyon bann konsonmater, Lalwa ‘Fair Trading, 2022’ i etabli bann drwa ek responsabilite en fourniser bann komodite ek bann servis. Lekel sa bann fourniser? Menm si term fourniser pa ganny defini anba Lalwa ‘Fair Trading, 2022’ , seksyon lenterpretasyon Lalwa ‘Fair Trading, 2022’ i dir ki fourniser i ava ganny enterprete dapre definisyon « fourni ».

Fourni bann prodwi i vedir redistribye atraver lavant, lesanz, bay, lwe ek kontra kredi.

An relasyon avek bann servis sa i vedir, fourni ouswa akord bann servis oubyen ofer pour fer li. Sepandan i pa enkli fourni en servis anba kontra travay.

KI MANNYER OU KAPAB PROTEZ OU LEKOR?

- Konnen kisisa ki ou bezwen.
- Touzour fer ou resers.
- Demann konsey.
- Rod lenformasyon lo sa fourniser.
- Verifye si fourniser i annan laysens apropriye.
- Fer sir ki ou konpran en lagreman ouswa kontra avan ki ou sinyen. Fer atansyon, parfwa lenformasyon pli enportan i ganny trouve dan bann pti lekritir.
- Evite fer desizyon vitman baze lo bann piblisite atiran.
- Pa inyor bann lartik enportan an relasyon avek en tranzaksyon, sirtou si in ganny afise a premye regar.
- Pa aste avegleman e pa fer okenn konpromi lo kalite.
- Fer sir ki ou demande ki prodwi i ganny teste kan i posib e fezab
- Gard byen tou ou dokiman tranzaksyon par egzanp, resi, kontra ek bann mannyel.
- Swiv byen tou bann konsiny an relasyon avek en prodwi ki ou'n aste ou en servis ki ou'n resevwar akoz sa i pou annan lenpak lo ou garanti.
- Si ou konstat vyolasyon Lalwa 'Fair Trading, 2022', anmenn a latansyon Komisyon Komers Zis.

Ed nou pour ed ou ek lezot konsonmater san mefyans!

KI MANNYER LALWA I PROTEZ OU?

Garanti lo bann prodwi

An relasyon avek Lalwa 'Fair Trading, 2022' tou bann prodwi ki'n vann avek en konsonmater i ganny vann avek en garanti 6 mwan enplisit ki fourniser pa kapab anile oubyen kase.

Sa garanti i donn konsonmater drwa pour resevwar bann komodite ki :

- **Adapte avek lizaz ki'n zeneralman prevwar.**

  Par egzanp, en telefonn mobil i devret donk kapab fer en koudtelefonn..

- **Adapte avek lizaz partikilye ki sa fourniser i enform ou, oubyen ki ou'n fer konnen sa fourniser.**

  Par egzanp, en telefonn portab ki annan rezistans avek delo i pa devret aret fonksyonnen apre ki en pti pe delo in aksidantelman tonm lo la.

- **Bon kalite, an bon eta fonksyonnman e napa defo.**

  Par egzanp, lekran en telefonn pa devret reye, keyboard pa devret tonbe ler ou tous bouton, i pa devret sorti bann letensel ler i lo lasarz selon bann lenstriksyon.

• Itil e dirab pandan en peryod rezonnab an relasyon avek son litilizasyon.
Par egzanp, en telefonn otdegam i sipoze dir pli lontan ki en telefonn bon marse.

Si prodwi pa an konformite avek garanti diran sa 6 mwan ki in ganny livre, ou kapab retourn avek kot sa fourniser.

Ki bann rekour ki disponib pour ou?

Reparasyon
Ranboursman
Ranplasman

Bann leksepsyon.

Ou bann drwa zot pa san limit e bann fourniser pa oblize fournir en rekour a mwen ki enn bann garanti enplisit pa'n ganny respekte.

Garanti pa aplike si ou'n:

- Ganny sa ki ou'n demande me ou'n senpleman sanz ou lide.
- Trouv sa komodite mwen ser dan en lot laboutik e ou'n deside retourn sa komodite.
- Deside ki ou pa kontan sa ki ou'n aste e ki ou pa bezwen.
- Aste plis komodite ki ou bezwen prezan ou anvi rann.
- Mal itiliz en prodwi dan en fason ki'n koz problenm.
- Transform sa komodite kontreman avek bann lenstriksyon.
- Ganny enformen ki sa komodite i annan bann defo spesifik e ou'n aksepte pour aste li dan sa leta.
- Donn move spesifikasyon pour sa komodite e ou pa kapab itilize.

Anba Lalwa 'Fair Trading, 2022' ou benefisye en garanti siplemanter 6 mwan lo en prodwi apre en reparasyon.

Retour ek lesanz

Parfwa i arive ki ou bezwen retourn oubyen fer lesanz en prodwi pour en rezon ki pa kouver anba lalwa. Bann fourniser ki akspete retour oubyen lesanz i annan dwa fer li a zot diskresyon e anba bann kondisyon ki zot in etablir, par egzanp ; dan en nonm zour defini, fodre annan resi avek, dan son lanbalaz orizinal eks..

Bann siny ranboursman ek retour komodite

Menm si fourniser i lib pour etablir kondisyon pour retour, sa i pa devret afekte ou drwa anba Lalwa 'Fair Trading, 2022' . Bann pano oubyen lansenny ki endike ki **'Napa retour lo prodwi'** oubyen **'napa okenn ranboursman'** zot ilegal (akoz zot kapab donn lenpresyon ki ou napa dwa anba Lalwa Proteksyon Konsonmater). Sepandan, bann lansenny oubyen pano ki endike ki **'Napa okenn ranboursman si ou sanz lide lo sa prodwi'** zot akseptab (akoz zot fer kler dan ki sirkonstans ki ou pa pou ganny en ranboursman e sa sirkonstans i klerman pa en garanti anba lalwa).

Garanti bann fabrikan

Deplis, bann fabrikan zot kapab fournir bann garanti anliny oubyen an konpleman avek bann ki'n ganny donnen par fourniser. Si neseser, i depan lo ou fourniser pour kontakte sa fabrikan lo ou non. Fer sir ki ou'n lir sa garanti e ki bann kondisyon etablir par fabrikan i ganny respekte. Si i neseser ki sa fourniser i ranpli en form oubyen ki i annan en stanp lo sa dokiman garanti, fer sir demande ki sa i ganny fer. Mazinen ki demen sa fourniser i kapab ferm son biznes e i posib ki ou pou bezwen sey kontakte sa fabrikan ou menm.

Sekirite Konsonmater

- I ou drwa pour annan akse avek bann prodwi ki sen, setadir, bann prodwi ki pa konpromiz ou lasante, poz okenn danze lanmor souden, ouswa koz lanmor a longer ditan (si ou pe servi sa prodwi pandan bokou letan) ouswa blesir personnel (ki afekte ou lekor, ou lespri, ou lemosyon)

- I responsabilite bann fourniser pour asire ki zot fourni bann prodwi ki an sekirite otan ki posib.

- I ou responsabilite koman konsonmater pour demande ki bann prodwi i ganny verifye avan ki ou aste. Si i annan en liv lenstriksyon ouswa lenformasyon ki vin avek sa bann prodwi, i enportan

ou lir sa bann dokiman e fer sir ki ou konpran son konteni avan ou gard ouswa servi sa bann prodwi.

- Si ou pa konpran ki ou pe aste, ou ganny konseye pour pa aste ouswa pour demann lasistans avek sa fourniser.

Demann pour fer retournen bann prodwi

Si en prodwi ouswa en servis i prezant en danze pour sekirite en konsonmater ouswa i pa an konformite avek standar mandatwar ouswa in ganny enterdi, sa prodwi ouswa servis i devret ganny retire lo marse.

Demann pour fer retournen en prodwi i kapab ganny inisye volonterman par en fourniser ouswa an repons en lord par Komisyon.

Standar performans bann servis

Si ou'n ganny fourni bann servis, i devret;

- ganny performen dan en limit letan akseptab (letan okenn dat limit pa'n ganny etabli) e okenn retar i devret ganny kominike. Par egzanp: bann retar an rezilta mank materyo.

- ganny performen dan en fason e kalite ki zeneralman a lespektasyon bann dimoun. Par egzanp; en kontrakter i annan en laysenns neseser pour permet li perform en servis, i devret kapab arive konplet sa travay lo standar ki ekspekte baze lo son abilite.

- servi, delivre ouswa enstal lekipman ki neseser pour performans bann servis ki san defo e lo en nivo kalite ki zeneralman a lekspektasyon bann dimoun. Par egzanp: bann lalimyer ki en kontrakter i enstale i devret san okenn defo.

- pran tou prekosyon neseser pour evit pert ouswa domaz letan bann servis pe ganny performen. Par egzanp; Pran swen pour pa kas en lafnet ki deza la pandan ki bann bar sekirite pe ganny enstale.

Ki bann remed ki disponib anba Lalwa ‘Fair Trading, 2022’?

- Remedye okenn defo dan kalite prodwi ouswa servis.
- Ranbours en porsyon rezonnab lo pri ki ou’n peye par rapor avek degre lesek.

Bann leksepsyon

Sa bann remed pa aplikab si lesek i an rezilta:

- En aksyon ouswa lafot en lot dimoun ki pa sa fourniser.
- En aksidan ouswa en lakoz ki an deor kontrol sa fourniser.

Deskripsyon komers

Deskripsyon komers i nenport deskripsyon, stetment ouswa lezot lendikasyon direk oubyen endirek (a leksepsyon en mark prodwi) ki ganny fourni lo en prodwi ouswa servis pour ed konsonmater konpran kwa ki zot pe aste (par egzanp: kantite, pwa, bann zengredyen, landrwa lorizin, dat ekspire, eksetera...).

I en lofans e i enterdi pour en fourniser aplik, si i okouran, en deskripsyon komersavek okenn prodwi ki kapab mal ganny enterprete par bann konsonmater (par egzanp, aplik en lendikasyon lo prodwi ki dir sa prodwi in ganny fabrike Sesel kan i’n ganny fabrike dan enlot pei).

I osi enterdi pour bann fourniser sanz, deform ouswa retir okenn deskripsyon lavant lo okenn prodwi avek lentansyon derout bann konsonmater (par egzanp retir dat ekspire lo en prodwi afen ki i kapab kontinyen vann li apre son dat ekspire).

Verifye bann prodwi avan aste, e si ou annan okenn dout, pa bezwen aste.

Prodwi ki’n ekspire

Koman en konsonmater, i ou drwa pour pa ganny fourni bann prodwi ki’n ekspire.

I ilegal pour en dimoun afis, fourni oubyen ofer pour fourni okenn prodwi ki’n ekspire. Dat ekspirasyon i vedir dat ki’n endike an relasyon avek prodwi tel ki manze, labwason ek latizann an prenan kont dat ki zot in ganny konsidere pa konvenab pour vann oubyen konsonmen.

Ler en fourniser i fourni bann prodwi ki’n eskpire e sa konsomater i fer pert oubyen sibir okenn domaz, sa

fourniser i responsab pour sa pert ouswa domaz ki sa konsonmater in sibir.

I ou responsabilite koman en konsonmater pour lir byen sa ki lo bann prodwi avan aste e pour pa aste okenn prodwi ki'n fini ekspire.

Devwalman Lenformasyon

Tou bann prodwi ki vin dan en lanbalaz i merit pe donn lenformasyon neseser pour ou konnen egzakteman kwa ki ou pe aste. Rol prensipal sa lanbalaz se pour enform ou lo son konteni, son signifikasyon e litilite sa bann prodwi. Par egzanp en labalaz pour prodwi manze i ava enkli valer nitrisyonnel ek zengredyen, dat prodiksyon, dat ekspire, bann eleman ki koz alerzi ouswa lezot lenformasyon ki kapab koz danze. I enportan pour ou koman en konsomater fer bann desizyon enformen ki pa poz okenn danze.

Devwalman pri bann prodwi ek servis

Menm si napa okenn pri kontrol Sesel, bann prodwi ki anvant ouswa bann servis ki pe ganny ofer, i devret akonpannyen avek en pri endike an roupi Sesel. Sepandan, sa fourniser pa bezwen swiv sa lobligasyon si sa bann prodwi ouswa servis i dan en landrwa kot piblik napa akse avek, ouswa lekspozisyon bann tel prodwi i en lavertisman.

Bann pri i devret ganny mete dan en fason ki kler pour sa konsonmater konpran ki sa pri ki aplikab pour sa prodwi an partikilye.

Sa drwa pour ou ganny enformen lo pri bann prodwi ouswa servis se pour protez ou kont pratik lavant ki pa zis e onnet.

Bann fourniser i anba lobligasyon pour onor nenport pri ki'n ganny afise pour bann prodwi ouswa servis. Alor, zot pa kapab ekspekte ouswa demann konsonmater pour pey plis ki sa pri ki deza afise.

Ler i annan de pri ki'n afise an relasyon avek bann prodwi ouswa servis, sa pri pli ba ki devret ganny aplike e konsonmater i annan drwa demande pour pey sa pri ki pli ba.

Bann marsan ki vann an detay i devret montre pri lavant an roupi Sesel enkli bann taks e okenn lezot sarz adisyonnel tel ki sarz servis. Pri par inite pour bann prodwi ki pe ganny vann par pwa volim ouswa mezir i devret egalman klerman ganny ekspoze.

Marsande avan aste!

Rikord bann tranzaksyon

En resi i en laprev an ekrir ki ou'n resevwar, ouswa antre an posesyon, en sonm larzan, prodwi ouswa servis. Anba lalwa, bann konsonmater i annan drwa a en rikord ekrir pour sak tranzaksyon prodwi oubyen servis ki zot in gannyen.

Akoz i enportan pour toultan demann en resi?

Laprev ki ou'n aste

Benefis pli enportan pour demann e gard en resi se pour annan levidans vizyel pour siport legzistans rikord en tranzaksyon. Ou bezwen fer sir ki sa sonm korek, non ek ladres sa laboutik e lezot bann detay in ganny mansyonnen lo sa resi.

Resi i fer ranboursman pli fasil

Resi i fer en ranboursman, ranplasman, reparasyon ouswa performans en servis pli fasil. Dan en evantyalite kot bann prodwi ouswa servis ki ou'n gannyen ouswa aste i annan en defo, i pa bon kalite ouswa i pa parey in ganny dekrir, en laprev ki ou'n aste sa prodwi ava ede fasilit sa prosesis pour ganny en remed pour sa ki ou'n aste.

Konsey: Ou devret gard resi pour okenn keksoz mazer ki ou'n aste, tel ki bann laparey, bann lekipman elektronik ouswa bizou, osi lontan ki ou annan sa bann keksoz.

Denozour, en kantite bann resi i ganny enprimen lo bann papye ki pali vitman. Malerezman, sa bann resi i kapab pali e vin ilizib e sa i kapab konplik ou posibilite pour reklanm ou drwa konsonmater detrwa mwan apre ki ou'n en prodwi. Donk, tir portre ouswa fer kopi ou bann resi e gard li an sekirite!

Tranzaksyon zis e onnet

Tranzaksyon pour fourni bann prodwi ouswa servis ant konsonmater e fourniser i souvan enplik bann aksyon, stetment ouswa reprezantasyon pandan bann negosyasyon avan ariv lo en lagreman ouswa kontra. Ki mannyer ou ganny proteze dan sa bann lenstans?

1) Bann konportman deroutan e tronpan

Konportman deroutan ouswa tronpan dan lavant ouswa komers i enterdi anba **Lalwa 'Fair Trading, 2022'.**
Konportman i kapab enkli bann aksyon ek stetment, tel ki bann advert deroutan, tronpan, promosyon, kotasyon, stetment e bann reprezantasyon par en dimoun/endividi. Sepandan, silans e non devwalman en fe materyel enportan ler pe antre dan en tranzaksyon ouswa lagreman i kapab osi konstitye en konportman deroutan e tronpan.

2) Bann fo reprezantasyon

Dan fournisman bann prodwi ouswa servis, oubyen dan marketing bann prodwi ouswa servis, i enterdi, par bann parol ouswa par konportman, pour fer en fo reprezantasyon lo prodwi ouswa servis. Bann legzanp i enkli bann fo reprezantasyon tel ki:

- en standar, kalite, valer, grad, konpozisyon ouswa stil partikilye.
- prodwi i nouvo
- en dimoun partikilye in agree pour akerir bann prodwi ouswa servis
- ki bann prodwi ouswa servis i annan sponnsorizasyon, laprouvasyon, performans, Karakteristik, litilite ouswa benefis ki zot napa
- pri prodwi oubyen servis
- nesesite pour nenport prodwi ek servis ouswa ranplasman e/ouswa reparasyon
- disponibilite bann fasilite pour repar bann prodwi ouswa bann lekipman sper pour bann prodwi
- landrwa lorizin bann prodwi
- legzistans, leksklizyon ouswa lefe nenport kondisyon, warant, garanti, drwa ouswa remed an relasyon avek bann prodwi ouswa servis.

Lekel ki kapab fer en konplent?

Okenn dimoun ki'n ganny afekte par en akt fer par en lantrepriz i kapab fer en konplent avek Komisyon. Komisyon pou prosede avek lenvestigasyon sa konplent si i satisfe ki sa konplent i annan sifizaman lentere.

Dan serten ka, par egzanp an relasyon avek fournisman bann prodwi e servis, ou devret en konsonmater par definisyon ki'n etabli dan sa Lalwa.

Bann letap pour en konsonmater fer en konplent

1.Anmas tou ou bann dokiman posib ki annan pour fer avek sa prodwi oubyen servis ki sa fourniser in donn ou, sa i konpri sa bann dokiman swivan;

- Ou kart idantite
- Ou resi
- Ou dokiman garanti
- Kontra
- Invoys
- Kotasyon
- Stetment labank
- Portre
- Plan lakaz
- Okenn lezot dokiman ki posibleman relevan

2. Kontakte sa fourniser e donn li posibilite pour rezourd okenn problenm avan ki ou kontakte nou. Eksplik natir sa problenm e ki mannyer ou ti ava swete i ganny rezourd (ki kalite remed ki ou pe rode?). Nou rekomande ki sa i ganny fer an ekri.

Konsey pour fer ou konplent avek fourniser

- Konn ou bann drwa
- Demande pour koz avek en dimoun ki ansarz
- Gard ou kalm
- Demontre lapolites
- Endik klerman ou problenm e ki ou ti ava anvi sa fourniser i fer pour rezourd li.
- Demann bann kontak dan ka ki ou bezwen fer swivi.
- Persiste – parfwa bann fourniser i kapab annan tandans pour inyor ou pour war si ou les pase sa konplent, alor si ou serye, pa bezwen abandonnen e pa ezite pour kontakte nou.

Si ou kontinyen rankontre difikilte pour rezourd ou problenm e fourniser pa pe propoz okenn solisyon, ou kapab formelman fer en konplent kot biro FTC.

Ki mannyer pour fer en konplent.

1. IMEL

Ranpli en form konplent (swa en konplent konsonmater oubyen enn ki relye avek konpetisyon) lo sitweb www.ftc.sc e anvoy kot info@ftc.sc oubyen si ou prefere ou kapab enprim en kopi sa form ki ou'n ranpli e anvoy atraver lapos, adrese lo ;

Sef Egzekitif
Komisyon Komers Zis (Fair Trading Commission)
Blok B, Trwazyenm letaz
'Unity House'
Viktorya
Bwat postal 1207 (P.O Box 1207)

2. VIZIT NOU

Vizit nou lofis ki sitye dan Blok B, Trwazyenm letaz, 'Unity House', Viktorya.

NOT ENPORTAN

Toultan fer sir ki ou atas oubyen anmenn tou bann dokiman ki relye avek bann detay donnen dan premye letap letan ki ou pe met ou konplent kot Komisyon Komers Zis.

Fair Trading Commission

Mahe: Block B, Third floor, Unity House, Tel: 4325250
Praslin: Pension Fund Complex, Grand Anse, Tel: 4233109
Email: info@ftc.sc | Web: www.ftc.sc

"like" us on facebook
Follow us on Instagram
Follow us on twitter