

Гарантийные обязательства продавца по закону



У большей части приобретаемых товаров есть гарантийный срок. Гарантийные обязательства продавца по обслуживанию приобретенной продукции подробно изложены в гарантийном талоне.

Гарантийный талон – это документ, который должен быть составлен с соблюдением определенных правил. Там должна быть отражена информация о товаре и о порядке предоставления ремонтного обслуживания в случае поломки.

Гарантийные сроки на каждое изделие могут быть разными и зависят от типа товара, его предназначения и срока службы.

Какие есть обязательства у продавца по предоставлению гарантийного обслуживания?

В соответствии с положениями, прописанными в гарантийном талоне, стороны обладают следующими правами и обязанностями:

- На протяжении действия срока гарантии, можно обратиться в магазин, если у товара обнаружится какой-нибудь дефект или недостаток, влияющий на работу.
- Программное обеспечение, а также установка приложений в гарантийные обязательства не входит.
- В течение срока гарантии продавец обязан производить ремонт за счет магазина. Срок ремонта может составлять до сорока пяти дней.
- Срок гарантии продляется на количество дней, в течение которых изделие находилось в ремонте.

- На расходные материалы гарантия не распространяется, например, на картриджи, диски, кабели.
- Для того, чтобы сдать приобретенное изделие на гарантийный ремонт, необходимо подробно объяснить суть возникшей проблемы. Кроме изделия нужно принести в магазин всю документацию и все комплектующие, которые были проданы вместе с товаром. В случае если заявленная поломка не подтвердиться, изделие будет возвращено назад.

Продавец откажет в гарантийном обслуживании, если недостаток или поломка возникли по следующим причинам:

- использование товара не по назначению;
- неправильная подача электропитания или сбой напряжения;
- неосторожное обращение с приобретенным изделием, которое привело к повреждению;
- самостоятельный ремонт устройства;
- снятие гарантийной пломбы или защитного покрытия;
- использование неоригинальных расходных материалов или комплектующих, которые вызвали поломку;
- самостоятельная трансформация изделия или обновление комплектующих частей;
- неаккуратное использование устройства, халатное отношение к изделию, которое обусловило появление недостатка;
- использование устройства в условиях, не соответствующих условиям применения и нормам хранения, например, воздействие высоких или низких температур, повышенная влажность так далее;
- самостоятельное обновление программного обеспечения, вследствие чего устройство было повреждено;
- любое механическое, химическое, физическое воздействие на устройство, а также воздействие на него любых внешних факторов;
- Серийный номер изделия должен совпадать с номером в гарантийном талоне. Если номер стерт или отсутствует, то

изделие снимается с гарантийного обслуживания;

- Продавец не несет ответственность за информацию и данные, которые хранились на устройстве, и были уничтожены из-за повреждения товара;
- Гарантия от магазина и гарантия от производителя могут отличаться по срокам. В случае, если истек срок гарантии магазина, можно посмотреть какой срок гарантии был установлен производителем. Если гарантия от производителя больше, то по вопросам ремонта можно обратиться в дальнейшем к фирме-изготовителю;
- Товар, проданный по уценке, имеет ограниченные сроки гарантии, которые меньше, чем на изделия не по уценке.

Продавец обязан принять изделие, которое вышло из строя и находится на гарантии, а также произвести ремонт такого товара за счет магазина, если поломка произошла не по вине покупателя.

Продавец обязан передать сломанное изделие производителю, для осуществления ремонта, или в фирму, которая уполномочена осуществлять ремонт изделий в рамках заключенного соглашения между сторонами.

Если ремонту подлежит изделие длительного использования, то продавец обязан предоставить подменное аналогичное устройство в течении трех дней после обращения с поломкой. Устройство должно иметь схожие характеристики и выполнять тот же набор функций. Оно предоставляется во временное пользование на весь срок ремонта.

Срок гарантии на изделие, которое находилось на ремонте, продляется на весь период, в течение которого у покупателя не было возможности его использовать по назначению.

Если в процессе ремонта изделия, продавцу пришлось заменить комплектующие или составные части, имеющие свою гарантию, то срок гарантии обнуляется. То есть такие комплектующие имеют полный срок гарантии нового товара.

Продавец обязан устранить за свой счет все недостатки и дефекты, обнаруженные во время эксплуатации устройства или любого другого предмета покупки.

Покупатель вправе самостоятельно решить, куда ему обратиться с вопросом о ремонте гарантийного изделия. Он может обратиться непосредственно в магазин, где была совершена покупка или напрямую к изготовителю изделия.

При продаже товара, к изделию прилагается сервисная книжка, в которой есть указание на список сервисных центров, в которые можно обратиться для того, чтобы отремонтировать изделие по гарантии.

Обратите внимание, чтобы продавец заполнил гарантийный талон или сервисную книжку. Он должен поставить дату приобретения изделия, указать ФИО покупателя, свои данные, номер, название и адрес торговой точки, заверить печатью магазина.

Сервисный центр может отказать в приемке товара на ремонт, если гарантийный талон не заполнен продавцом или заполнен с нарушениями.

В первые 14 дней после покупки, рекомендуется обращаться с проблемой непосредственно в магазин. Если после покупки прошло больше 14 дней, то с вопросами ремонта, для достижения более быстрого результата, лучше обращаться напрямую в сервисный центр, сотрудничающий с магазином-продавцом.

Продавец может перед ремонтом отправить товар на экспертизу, которая должна выявить истинную причину возникновения недостатка.

Если экспертиза покажет, что к поломке привели неосторожные действия покупателя или неправильная эксплуатация устройства, то продавец откажет в ремонте, и товар будет снят с гарантии.

Если в результате проверки подтвердится, что поломка произошла по вине продавца или производителя, и является следствием

заводского брака, то изделие будет отремонтировано.

Срок ремонта изделия может длиться до сорока пяти дней. Время ремонта зависит от степени поломки и сложности ремонтных работ.

Сроки ремонта изделия лучше сразу оговаривать с продавцом или сотрудниками сервисного центра для того, чтобы в дальнейшем избежать лишней волокиты. Если продавец нарушит установленные сроки, то можно потребовать расторжения договора купли-продажи и вернуть деньги, которые были потрачены на изделие.

Кроме этого, за каждый день просрочки, можно потребовать выплату неустойки в размере одного процента от стоимости изделия. Продавец обязан предоставить подменное изделие, если покупатель изъявит такое желание.

Есть список товаров, утвержденный правительством Российской Федерации, на которые не распространяется правило предоставления подменного товара во временное пользование.

Это следующие категории товаров:

- Транспортные средства любого типа (автомобили, мотоциклы, моторные лодки и другие суда, сельскохозяйственная техника);
- Предметы мебели;
- Бытовые приборы, работающие от электричества, которые имеют контакт с телом человека или используются в медицинских целях (бритвы, фены, утюжки для волос, плойки, медицинские электроприборы);
- Электрические устройства, которые используются при работе с продуктами питания (плиты, хлебопечи, кофемашины, чайники, микроволновые печи, тостеры, миксеры, соковыжималки);
- Оружие и его составные части, используемые покупателям в гражданских целях или для самообороны.

Обратите внимание, что продавец обязан по закону увеличить

срок гарантии на изделие на то время, когда оно находилось в ремонте. Соответствующую отметку продавец должен сделать в документе устройства.

Если изделие не подлежит ремонту, то продавец обязан представить покупателю заключение сервисного центра о невозможности проведения ремонтных работ, и предложить покупателю обменять его на новое изделие, не имеющее недостатков.

В случае обмена неработающего изделия на новое, срок гарантии обнуляется, и на новое устройство начинает действовать самостоятельная гарантия с момента передачи его покупателю.

Кроме этого, можно отказаться от обмена испорченного устройства, и потребовать у продавца расторжения договора купли-продажи. Продавец, в этом случае, обязан принять сторону покупателя и удовлетворить его требования в полном объеме, вернув ему деньги, потраченные на изделие.

При этом если стоимость изделия изменилась в цене в большую сторону, продавец должен вернуть ту сумму, которая действует на этот товар в момент обращения покупателя с жалобой в магазин.

Если же изделие стало дешевле, то продавец должен вернуть покупателю ту сумму, которая указана в чеке. Если изделие было приобретено в кредит, то продавец обязан выплатить не только сумму, потраченную на устройство, но и выплатить все проценты за пользование кредитом.

Если Вам пришлось обратиться в магазин с одной и той же поломкой более трех раз на протяжении действия гарантии, то продавец обязан заменить такое изделие на новое или вернуть деньги.

Если продавец отказывается выполнять требования, то необходимо обратиться в общество защиты прав потребителя или в суд для урегулирования вопроса.