

# Гарантийный ремонт оборудования по закону в Российской Федерации



Потребитель, чье оборудование вышло из строя в гарантийный период, должен знать, что поломки будут устранены безвозмездно только в случае его корректной эксплуатации.

## Порядок осуществления ремонта приобретенного оборудования, находящегося на гарантии

Давайте рассмотрим, в каком случае исполнитель предоставляет гарантию.

**Владелец может рассчитывать на гарантийный ремонт оборудования в следующей ситуации:**

- Когда будет обнаружен производственный брак, то есть неисправности появились как результат нарушения технологии производства товара, а также вследствие использования запчастей или комплектующих плохого качества;
- Производитель обязуется безвозмездно заменить запчасти и оборудование, которые пришли в негодность в гарантийный период;
- Гарантию на проведение монтажа и технического обслуживания дает организация, имеющая соответственный сертификат, опыт работы, а также выполняет необходимые правила монтажа и техобслуживания. Сервисным и техническим обслуживанием занимаются обученные

специалисты конечного пользователя, имеющие сертификат, подтверждающий право на оказание данных услуг;

- Если специалисты прошли обучение на базе производителя, они могут заниматься сервисным обслуживанием оборудования по гарантии в течение двух лет. Срок гарантийного обслуживания не может продлеваться в одностороннем порядке. Для этого необходимо подписание специального договора представителями трех сторон: пользователя, производителя и организации, занимающейся ремонтом. Соглашение содержит сроки и условия гарантийного обслуживания оборудования, условия гарантийного ремонта, прочее;
- Лицо, поставляющее оборудование на рынок, не несет ответственности за убытки любого характера (особые, непредвиденные, штрафные, косвенные). Речь идет о потере дохода, нанесении вреда имуществу, поступлении претензии со стороны потребителя, прочее. Гарантии, предоставляемые изготовителем или поставщиком, никоим образом не должны нарушать законные права потребителей;
- Исполнитель может принять оборудование на гарантийный ремонт только при наличии гарантийного талона. Этот документ выдается потребителю во время приобретения товара. В талоне должна быть подпись должностного лица (представляющего конечного пользователя), отвечающего за использование оборудования. Если гарантийный талон отсутствует, ремонт может быть выполнен только за счет владельца;
- Проверкой оборудования и выявлением недостатков, составлением акта проверки и подтверждения гарантийного случая, транспортировкой товара до места проведения сервисных работ занимается обслуживающая организация или исполнитель;
- Комплектующие, запчасти, а также само оборудование может быть принято на гарантийный ремонт в том случае, если

есть сопроводительные документы, в которых указываются выявленные неполадки, дата приобретения товара, реквизиты организации, контактные телефоны. Особое требование – описание неисправности должно быть четким и лаконичным;

- Оборудование и запчасти, которые принимаются на безвозмездный ремонт, проходят диагностику для выявления заявленных неисправностей. Если неполадки не обнаружатся, оборудование не будет принято на сервисное обслуживание, и никто не будет производить обмен исправного товара на новый. Когда при приеме товара будут выявлены неполадки, вызванные неправильной эксплуатацией, он будет возвращен владельцу. В противном случае ремонт будет платным за счет покупателя. На основании проверки будет составлен специальный акт, а о результате будет доложено в соответствующую организацию;
- Если оборудование или его отдельные части не могут быть отремонтированы, то взамен им поставляются новые (в комплекте). При этом оборудование или комплектующие, которые были заменены во время гарантийного обслуживания, владельцу не возвращаются.

Когда покупатель делает определенную покупку, он надеется получить хороший товар, который отвечает всем требованиям заявленного качества. Данные требования заявлены в договоре, который заключается между продавцом и покупателем при покупке, и распространяются на установленный гарантийный период.

Давайте рассмотрим понятие «гарантийный период». Под этим понятием следует рассматривать определенный период времени, в течение которого исполнитель берет на себя ответственность за соответствие товара тем заявленным качествам, что прописаны в договоре купли-продажи, в технических документах на оборудование.

Если в период, указанный в документе, в оборудовании обнаружатся неполадки, изготовитель обязуется их устранить

бесплатно. В некоторых случаях может идти речь не только о ремонте товара, но и о его замене и снижении цены.

В большинстве случаев, за редким исключением наличия дополнительных договоренностей, гарантийный период начинается с момента передачи товара покупателю.

**Когда производитель не установил гарантийный срок, его обязанности на себя берет продавец. Иногда продавец может увеличить срок, установленный изготовителем.**

О гарантии хорошей, постоянной работы оборудования можно говорить только в том случае, когда покупатель соблюдает все необходимые правила эксплуатации, транспортировки и хранения оборудования в течение гарантийного срока.

**Гарантийный ремонт осуществляется только в период действия гарантийного срока.**

Гарантийное обслуживание товара отличается от гарантийного ремонта тем, что, обслуживая товар, специалисты стараются поддержать его в состоянии, пригодном для его безотказного функционирования без проведения ремонтных работ.

Не всегда гарантийным ремонтом занимается непосредственно производитель или продавец. В большинстве случаев они передают свои полномочия организациям, специализирующимся на ремонте того или иного товара. Иногда такие организации являются уполномоченными, а иногда их специально создают производители. Речь идет о сервисных центрах, созданных отечественными и зарубежными производителями на территории РФ.

**Кроме этого, в качестве уполномоченного лица может выступать отдельный индивидуальный предприниматель, который имеет специальную регистрацию.**

Когда оборудование передается на ремонт в сервисный центр, уполномоченный изготовителем, то все работы осуществляются за счет средств самого производителя или продавца.

Производитель (продавец) самостоятельно рассчитывается с сервисным центром за использованные комплектующие и проведенные ремонтные работы.

Потребитель может составить претензию в том случае, если пользовался товаром в соответствии с основными правилами эксплуатации, а также если оборудование регулярно проходило сервисное обслуживание.

**Важно! Если потребитель самостоятельно пытался устранить неполадки, или в конструкцию были внесены какие-либо изменения, гарантийный ремонт проводится не будет.**

О безвозмездном ремонте не идет речь в случаях повреждения оборудования в результате его некорректного использования.

Если из строя выходят детали, причисленные к расходному материалу, по условиям гарантийного ремонта они не меняются.

**В каких случаях товар не подлежит гарантийному ремонту:**

- В случае нарушения правил использования оборудования или повреждения товара третьими лицами;
- В конструкцию самовольно были внесены некоторые изменения;
- Неполадки устранялись специалистами, не являющимися уполномоченными на проведение данного ремонта;
- Если повреждения возникли в результате несоответствия питания Государственным стандартам на пробой от высокого напряжения. Это означает, что в изоляции существуют пробои в самых ослабленных местах, возникших вследствие ее разрушения;
- При наличии дефектов, возникших вследствие неправильного использования товара или от силового воздействия на него;
- Некоторые запчасти или комплектующие были заменены неоригинальными деталями, что привело к возникновению неполадок;
- Оборудование и его комплектующие были повреждены

вследствие механического, термического или экстремально электрического воздействия;

- Поломки возникли из-за воздействия на оборудование воды, огня, химических веществ, продуктов питания или продуктов жизнедеятельности живых организмов;
- Когда оборудование было повреждено из-за стихийного бедствия природного характера (наводнения, пожара, молнии, землетрясения, прочее).