

Гарантийный срок на технику по законодательству



Покупка бытовой техники и любой другой техники для дома прочно вошла в нашу жизнь. Сегодня сложно представить свою жизнь без сложнотехнических устройств, которые делают жизнь проще и помогают решить массу бытовых вопросов.

Поэтому все чаще можно столкнуться с проблемой покупки некачественных изделий или которые не соответствуют предусмотренному техническому функционалу и характеристика в полном объеме, а значит не позволяют использовать техническое изделие по назначению.

Какие права и обязанности есть у продавца и покупателя при возврате и обмене некачественной продукции, относящейся к сложнотехническим товарам, прописано в законодательстве Российской Федерации, а именно в законе «О защите прав потребителя».

Пределы срока гарантии на технику, устанавливаемые законом

Гарантия – это определенный срок, предоставляемый на приобретаемое изделие, в течение которого потребитель имеет право обратиться к продавцу или производителю для решения проблем, возникающих с товаром, касаясь качества или обслуживания устройства.

Срок гарантии на изделие начинает действовать с момента приобретения, а точнее, с момента передачи изделия или продукции от продавца к покупателю.

Если изделие приобретается через интернет-магазин, то гарантия

на него начинает действовать не с момента передачи денежных средств, а с момента получения изделия покупателем.

Что касается бытовой техники и других сложнотехнических устройств, то здесь все не так однозначно. Такие изделия в обязательном порядке имеют срок гарантии, в течение которого продавец или производитель обязуются обеспечить работоспособность изделия и беспрепятственное пользование устройством.

Однако, для того, чтобы воспользоваться гарантийным обслуживанием, необходимо соблюдать ряд обязательных условий. Условия для предоставления и сохранения гарантийного обслуживания прописаны в технической документации, гарантийном талоне либо инструкции к устройству.

В этих же документах прописаны права и обязанности каждой из сторон договора купли-продажи, срок гарантии и фирма, которая будет заниматься сервисным обслуживанием.

Различают гарантию, предоставляемую продавцом и производителем. Производитель несет ответственность за ремонт и устранение недостатков, вызванных заводским браком или дефектом. Продавец, в свою очередь, отвечает за поломки, которые возникли из-за халатности продавцов или менеджеров, а также неправильной транспортировки или хранения изделия на складе.

Срок гарантии на сложнотехнические изделия и бытовую технику может быть разным и варьируется от одного до трех лет с момента приобретения. В течение всего срока гарантии, покупатель имеет право претендовать на гарантийный ремонт или замену изделия, если оно не подлежит ремонту.

Виды гарантии на бытовую и другую технику, которые не распространены на территории Российской Федерации:

- Международная гарантия. Международная гарантия или WorldWideWarranty на территории Российской Федерации не

действует. Товар, на который продавец предоставляет только этот тип гарантии, нельзя отремонтировать за счет магазина, так как такое изделие не имеет российского сертификата соответствия. Этот товар считается «серым» и не подлежит торговле на территории России. Для того, чтобы воспользоваться гарантией на такое изделие, необходимо будет самостоятельно приобрести талон на сервисное обслуживание у официального дистрибьютера, но за него придется платить из собственного кармана;

- **Пожизненная гарантия.** Многие покупатели ошибочно полагают, что «пожизненная гарантия» означает возможность отремонтировать или обменять изделие на протяжении всей жизни. Однако, это не так. «Пожизненная гарантия» действует только на срок службы конкретного устройства, который прописан в техническом документе или гарантийном талоне. Если такое изделие снимается с производства, то гарантия перестает действовать. Вообще, в законодательстве Российской Федерации такого определения как «пожизненная гарантия» нет. На такое изделие действуют положения, прописанные в договоре купли-продажи или гарантийном талоне.

Если у приобретенного сложотехнического изделия обнаружен брак или поломка, то с таким устройством необходимо обратиться по гарантии в сервисный центр, указанный в талоне или техническом паспорте. Это ускорит процесс починки изделия, так как если с ним обратиться к продавцу, то он все равно должен будет осуществлять передачу товара в сертифицированный сервисный центр, что замедлит процесс решения проблемы.

Для обращения в сервисный центр, осуществляющий ремонт и обслуживание приобретенного изделия по гарантии, необходимо взять с собой изделие в полной комплектации, упаковку, на которой указаны серийные номера и модель изделия, технический паспорт, гарантийный талон и другие документы, которые шли с изделием при продаже, а также чек, подтверждающий покупку.

Иногда сотрудники сервисного центра требуют еще заполнить

заявление на передачу изделия на гарантийный ремонт.

Рекомендуется предоставлять в сервисный центр не оригиналы документов на изделие, а заверенные копии. Уточните у сотрудника сервисного центра, нужно ли составлять дополнительный договор на оказание гарантийного обслуживания. Если такой документ необходимо составить, то попросите образец у сотрудника СЦ.

Перед передачей изделия сотрудникам сервисного центра, позаботьтесь о том, чтобы сотрудник предоставил акт приема-передачи изделия. В акте приема-передачи должно быть подробно описано внешнее состояние изделия. Если на нем есть потертости, вмятины, царапины, сколы и другие индивидуальные особенности, это в обязательном порядке должно быть отражено в документе.

Акт приема-передачи заполняется в двух экземплярах. Один необходимо оставить у себя, для того чтобы в дальнейшем не возникло споров и разногласий по поводу принимаемого назад устройства после ремонта. Если есть возможность, сфотографируйте передаваемое изделие со всех сторон, это будет дополнительной гарантией для дальнейшего разбирательства в случае проблемы.

Если вам необходимо отдать в ремонт крупногабаритную бытовую технику, например, холодильник или стиральную машинку, то вам нужно требовать транспортировку за счет продавца или возмещения транспортных расходов.

Кроме этого, вы можете требовать у продавца предоставления подменного товара на срок ремонта по гарантии. Однако, прежде чем предъявлять подобное требование, ознакомьтесь со списком товаров, на которые замена не предоставляется.

Сроки ремонта четко определены законодательством Российской Федерации. Изделие, находящееся на гарантийном обслуживании, не может быть в ремонте более 45 дней с момента его передачи в сервисный центр. В зависимости от сложности поломки, ремонт

должен быть осуществлен в минимальные сроки. Если у сервисного центра нет запасных частей для ремонта, то сотрудники все равно не имеют права продлять срок ремонта изделия.

При нарушении срока ремонта, вы имеете право требовать компенсацию в виде 1 % за каждый день просрочки. Кроме этого, в случае несоблюдения сроков, вы можете отказаться от ремонтируемого изделия и потребовать обмен на новое аналогичное устройство.

Внимательно читайте все пункты договора или акта приема-передачи перед подписанием, так как сотрудники сервисного центра могут обезопасить себя и включить в документ пункт, согласно которому они могут продлить срок ремонта в случае серьезной поломки или отсутствии необходимых деталей.

Если вы не имеете возможность использовать изделие более 30 дней подряд в течение года из-за того, что оно постоянно находится в ремонте, то вы вправе требовать расторжения договора купли-продажи.

При этом, вы можете попросить у продавца вернуть деньги за изделие, потребовать обмена устройства на аналогичное или обменять на товар другого производителя или марки.