

Гарантийный срок на технику по закону о ЗПП в РФ



Гарантия – это срок, предоставляемый потребителю продавцом или производителем, в течение которого он может обратиться по вопросам качества изделия, а также по обслуживанию устройства за счет магазина.

Вопросы, касаемо гарантийного обслуживания и гарантийных случаев, отражены в законодательстве Российской Федерации, а именно в Федеральном Законе «О защите прав потребителей».

Какой срок действия гарантии устанавливается на технику?

Продолжительность гарантии не постоянная величина, срок гарантии может варьироваться в зависимости от типа изделия и его срока службы. Продавец и производитель имеют полное право самостоятельно определять и устанавливать гарантию на любое изделие. При этом, это является правом продавца, а не его обязанностью.

Срок и условия предоставления гарантии должны быть прописаны в гарантийном обязательстве или талоне, техническом документе или инструкции к изделию. Если срок гарантии нигде не обозначен, а только предоставлен продавцом в устной форме, то он считается недействительным.

Гарантия начинает исчисляться с момента передачи изделия от продавца покупателю. Если нельзя установить дату приобретения товара, то гарантия действует с даты изготовления товара.

Если вы приобрели сложотехническое изделие бытового назначения, то вы вправе обратиться в магазин в течение 14

дней со дня приобретения товара с претензией при обнаружении заводского брака или дефекта и потребовать у продавца обмена на аналогичное устройство, возврат денег, или обмен на подобное изделие другой марки или производителя с перерасчетом стоимости в большую или меньшую сторону.

Для того, чтобы осуществить возврат товара обратно в магазин или обмен на аналогичный товар, необходимо составить претензию в письменной форме на имя руководителя магазина или основного директора.

Однако учтите, что при предъявлении претензий к качеству сложотехнических товаров, продавец имеет полное право провести диагностику для того, чтобы установить истинную причину возникновения недостатка. Только после заключения экспертов покупатель может претендовать на возврат денег за некачественный товар или обмен на другое устройство.

Если изделие может быть отремонтировано, продавец может предложить вам именно этот вариант, но вы вправе отказаться от предложенного ремонта и потребовать вернуть деньги, если с момента покупки не прошло положенных двух недель.

Как правило, гарантия на бытовую технику составляет один год с момента приобретения. По истечению сроков гарантии на техническое устройство, вам необходимо будет самостоятельно доказать, что возникший дефект появился вследствие заводского брака, а не по вашей вине. Только после подтверждающего заключения экспертов, вы можете рассчитывать на замену или ремонт некачественного товара за счет производителя.

Законодательно закреплен двухлетний срок для того, чтобы обратиться к продавцу или производителю с претензией на качество товара, если в нем были обнаружены существенные недостатки. Это касается и тех товаров, на которые продавцом или производителем не определен срок гарантии.

Поэтому помните, что вернуть или обменять некачественное техническое изделие можно только в первые четырнадцать дней с

момента покупки, в дальнейшем вы можете рассчитывать только на ремонт устройства.

Очень часто можно столкнуться с недобросовестными работниками сервисных центров, которые пользуясь некомпетентностью и неосведомленностью потребителей о своих правах и обязанностях, отказывают в гарантийном обслуживании, ссылаясь на то, что поломка относится к не гарантийным случаям. Такая ситуация может иметь место быть, но, как правило, это просто уловка сотрудников СЦ, с целью заработать на потребителе лишние деньги.

При этом, сотрудники сервисного центра найдут массу доказательств того, что поломка или дефект вызваны по вашей вине, а не являются заводским браком.

В этом случае, вам нельзя опускать руки, а нужно действовать в соответствии со своими правовыми возможностями. Для начала, потребуйте у сотрудника сервисного центра письменный документ или заключение, подтверждающее, что обнаруженный дефект относится к числу не гарантийных.

После этого, обратитесь самостоятельно к независимым экспертам, которые проведут свою диагностику и вынесут заключение.

Если заключение экспертов покажет, что поломка относится к гарантийным случаям, то вам нужно прийти с результатом экспертизы в СЦ или к продавцу, и потребовать расторжения договора купли-продажи с возвратом денег или обмен товара на аналогичное изделие, отвечающее нормам качества.

Если продавец продолжает стоять на своем и отказывает вам в законных требованиях, то вы можете обратиться в суд для урегулирования данного вопроса.

При обнаружении в приобретенном устройстве дефекта или недостатка, вы вправе обратиться в сервисный центр, который прописан в гарантийном талоне или техническом паспорте

документа, для устранения недостатка, если на устройство действует гарантийный срок.

Ремонт изделия должен осуществляться в минимальные сроки, максимальная дата для устранения недостатка или поломки сервисным центром составляет 45 дней с момента передачи изделия в СЦ, магазин или производителю.

Если сотрудники сервисного центра, продавец или изготовитель нарушают максимально допущенные законом сроки ремонта, то вы вправе воспользоваться правами, предоставляемыми законодательством Российской Федерации, и прописанными в ФЗ «О защите прав потребителей».

Если поломка или дефект не могут быть устранены в течение 45 дней с момента передачи устройства, то сроки устранения недостатка могут быть увеличены только по соглашению сторон договора, а не в одностороннем порядке.

По истечении 45 дней после сдачи изделия на гарантийное обслуживание, вы вправе потребовать у продавца или производителя следующие варианты для разрешения вопроса:

- поменять поврежденное и неотремонтированное изделие на аналогичное, но соответствующее нормам качества;
- поменять сломанное устройство на устройство от другого изготовителя или другой марки с компенсацией разницы в цене;
- попросить возврата денег, потраченных на покупку устройства;
- потребовать выплату компенсации за каждый день просрочки в размере 1 %, начиная с 45 дня.

Если вы отдали в ремонт по гарантии бытовую технику, то вы вправе потребовать у продавца или изготовителя подменное изделие, имеющее такие же характеристики и функционал.

Однако примите к сведению, что не на все изделия и устройства по закону продавец обязан предоставить подменный аппарат. Есть

список товаров, на которые продавец не обязан предоставлять подмену на срок ремонта, он закреплен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 №1222.