

Гарантийный срок на услуги согласно законодательству



И по соображениям здравого смысла, и в соответствии с положениями действующих в настоящее время на территории Российской Федерации законодательных актов на приобретаемый товар или услугу должен распространяться срок гарантии – период времени, на протяжении которого, по заверениям изготовителя, сохранится качество объекта договора купли-продажи.

В ситуациях же, когда функциональность вещи теряется до истечения этого срока, потребитель (пользователь) имеет право предъявить продавцу оформленное письменно требование о возврате потраченных денег, обмене товара или осуществлении бесплатного ремонта.

Сроки действия гарантии на услуги, установленные законодательством

Вполне логично, что, когда вы покупаете товар или заключаете договор на оказание услуг, в ваши намерения входит на протяжении определенного времени пользоваться приобретенным благом.

Чтобы обеспечить надлежащую работу товара или качество предоставленных услуг (произведенных работ), производитель (поставщик, продавец, подрядчик и т.п.) определяет срок, в течение которого вы, при обнаружении в предлагаемом им товаре изъяна, можете потребовать возврата денег, обмена товара или его безвозмездного ремонта. Такой срок и называется гарантийным.

Разумеется, чем дольше предоставляемый срок гарантии, тем

привлекательнее товар/услуга, ведь приобретателю ясно, что изготовитель уверен в качестве своего изделия, а в случае поломки не оставит клиента один на один с проблемой.

И наоборот, товар вообще без срока годности доверия обычно не внушает.

Как следует из положений действующего законодательства, определение гарантийного срока – не обязанность, а право, которое последовательно возникает:

- У производителя.
- В случае отказа изготовителя установить срок гарантии – у продавца.
- Если и последний не хочет назначить срок, действует законодательная норма, в соответствии с которой срок составляет 2 года и начинается исчисляться с момента передачи товара в пользование потребителю или, при невозможности установить этот момент, со дня изготовления продукции.

Понятно, что невозможно установить срок гарантии на нематериальную услугу – к примеру, на предоставленную в устной форме консультацию специалиста. Впрочем, сам договор на оказание такой услуги заключен быть может и должен.

Прочие же услуги, имеющие результатом какое-либо материальное воплощение, как и прочие товары, предлагаемые на рынке, должны иметь срок гарантии. Это вполне справедливо, так как приобретатель платит за оказанную услугу деньги и, следовательно, может рассчитывать на то, что они не потрачены впустую.

Срок гарантии, при заключении договора купли-продажи, должен быть определен заключающими соглашением сторонами, однако в некоторых случаях такие сроки устанавливаются на законодательном уровне.

Обратите внимание: законодатель определяет лишь минимальные

сроки гарантии. Стороны сделки имеют право, по обоюдному согласию, установить большую продолжительность этого срока.

По окончании гарантийного срока, кроме особо оговоренных случаев, производитель/продавец освобождается от прежних обязательств.

Ателье, как и прочие организации, предлагающие свои услуги, может предоставлять гарантии на свои услуги в следующих объемах:

- Обычная продолжительность периода гарантии – 1 месяц. По согласию сторон может быть установлен и больший срок.
- В качестве доказательства заключения договора на оказание услуг потребителю необходимо предоставить ранее выданный ему чек (квитанцию, любой другой платежный документ).
- Гарантийные обязательства распространяются на все виды оказываемых организацией услуг.
- Гарантия не распространяется на случаи, в которых дефект возник по вине самого клиента или третьих лиц, не связанных с поставителем услуги.

Изготовитель автомобилей, независимо от марки, предоставляет на свой товар гарантийный срок, в течение которого обязуется устранять всякие обнаруженные недостатки, возникшие не по вине автовладельца или третьих лиц.

В обратном случае, по проведении экспертизы, производитель вправе отказаться осуществлять гарантийное обслуживание. Впрочем, если вы не согласны с мнением приглашенного эксперта, вы можете провести (пока за свой счет) независимую экспертную оценку и далее сослаться на ее результаты в суде.

Если судья примет положительное решение по вашему делу, стоимость услуг оценщика будет вам компенсирована второй стороной спора.

Срок предоставления гарантии на транспортное средство

оговаривается в техусловиях и в руководстве по эксплуатации автомобиля. Срок устанавливается по двум параметрам: по времени, прошедшему со дня приобретения, и пробегу.

Срок начинает отсчитываться с даты передачи машины владельцу, приведенной в техническом паспорте или другом сопровождающем автомобиль документе.

Обратите внимание: гарантийный срок касается только устранения обнаруженных в машине изъянов, возникших не по вашей вине. Регулярное техническое обслуживание вы осуществляете за свой счет, самостоятельно подбирая для этого исполнителей и заключая соответствующие договоры.

Проводить ремонтные работы по гарантии производитель может самостоятельно или, согласно заключенному договору, доверить ремонт какому-либо сервису (автомастерской). Ответственность за качество проведенных работ перед клиентом в любом случае несет завод-производитель.

В течение ремонта по гарантии могут быть устранены и неполадки, возникшие по вине пользователя (автомобилиста), но уже за счет последнего и по предварительному согласию.

Получая отремонтированный автомобиль, непременно:

- осмотрите его на предмет устранения старых повреждений и наличия новых;
- проверьте функциональность машины;
- сверьте технические характеристики после проведения работ с указанными в техническом паспорте: они должны совпадать;
- тщательно ознакомьтесь с сопроводительными документами, выявляя несоответствия и ошибки.

Срок гарантии от производителя продлевается на то время, в течение которого производились ремонтные работы.

Срок гарантии на приобретенные в сервисе или в магазине

запасные части определяется в соответствии с сопутствующей документацией, а если не определен, составляет полгода с момента установки детали.