

Гарантийный срок после ремонта бытовой техники



Срок гарантии предоставляется производителем (при нежелании последнего – последовательно продавцом и государством, причем в первых двух случаях определение срока – дело добровольное) на большую часть непродовольственных товаров.

На продовольственные товары и небольшую группу непродовольственных изготовитель обязан устанавливать срок годности, по истечении которого употреблять продукцию становится небезопасно.

Сам по себе срок гарантии – это вид обязательства производителя перед приобретателем: первый обязуется в течение более или менее длительного промежутка времени отремонтировать, обменять купленным последним товар или вернуть за него отданные деньги.

Ниже будет рассказано, в какой мере продолжает действовать гарантийный срок после того, как сданное в ремонт изделие было починено.

Период действия гарантии на бытовую технику после ремонта

Потребитель, приобретший какое-либо изделие, рассчитывает на то, что оно будет служить долгое время, сохраняя свою функциональность. Однако иногда в изделии обнаруживаются дефекты, портящие внешний вид и/или делающие невозможным использование вещи в целях, для которых она и была произведена.

И если срок гарантии на продукцию еще не прошел, одним из

выходов будет потребовать от продавца (производителя) проведения бесплатного ремонта.

К примеру, на купленную микроволновую печь производителем была установлена продолжительность предоставляемой гарантии 1 год. Однако по истечении некоторого времени приобретатель обнаружил в ней серьезный дефект и, направив продавцу письменную претензию, сдал ее в ремонт. Работы по восстановлению функциональности печи заняли ровно месяц.

Нетрудно догадаться, что в течение этого времени клиент не мог пользоваться устройством, поэтому вполне справедливым представляется продление срока гарантии на этот период.

То есть если указанный срок заканчивался 1 мая, то, после окончания ремонтных работ и принятия клиентом починенной печи, дата окончания переносится на 1 июня того же года (при условии, что срок исчисляется в месяцах).

В выданном после ремонта акте непременно должны быть указаны следующие данные:

- дата вашего обращения к продавцу (к производителю или в сервисный центр) с претензией;
- перечень обнаруженных изъянов;
- заключение о причине возникновения дефектов;
- список произведенных работ и замененных деталей;
- дата возвращения вам исправленного товара.

Если вы хотите сэкономить время на пересылке товара от продавца в сервисный центр, обращайтесь сразу в последнюю организацию. Если же для вас важнее доступность объекта, в большинстве случаев будет проще передать негодный товар продавцу.

Гарантия, определяемая производителем, абсолютно бесплатна для клиента, то есть последний может на протяжении всего срока:

- обменять негодный товар на такой же, но качественный,

- или аналогичный – с доплатой или получением компенсации;
- вернуть деньги за негодное изделие;
- потребовать от продавца ремонта по гарантии.

Помимо бесплатной гарантии, организация-продавец может предлагать расширенную гарантию, предоставляемую на платной основе.

Такая гарантия может, в зависимости от предложения, иметь большую или меньшую продолжительность и включать дополнительные функции, однако ее приобретение не обязательно.

Кроме того, пока не истек основной гарантийный срок, вы в любом случае имеете право обратиться к продавцу с просьбой заменить, отремонтировать товар или вовсе вернуть потраченные вами деньги.

Начало исчисления вышеназванного срока зависит от ряда условий:

- в большинстве случаев срок начинает истекать с момента передачи вам товара в распоряжение или доставки изделия, если вы заказывали его дистанционным способом (к примеру, в интернет-магазине);
- если вы приобрели сезонный товар (предмет одежды, обуви, головной убор и т.д.) до наступления соответствующего времени года, обратный отсчет начинается с официального наступления сезона в регионе вашего проживания;
- если изделие для сезонного использования куплено уже в течение этого сезона, срок гарантии истекает со дня приобретения/доставки;
- если изделие, приобретенное вами, не может функционировать без профессиональной сборки или специального подключения, точкой отсчета признается дата устранения этих препятствий;
- если невозможно установить дату покупки (утерян или испорчен кассовый чек), срок гарантии исчисляется с указанной в сопроводительной документации даты

изготовления вещи.

Часто производитель или продавец дают возможность продлить, уже за дополнительную плату, гарантийный срок. После сдачи вещи в ремонт по гарантии и ее получения вами к действующему сроку гарантии прибавляется время, затраченное на работы по исправлению недостатков.

Обязательства по качеству гарантийного ремонта

Производитель (продавец) несут, согласно положениям Закона о защите прав потребителей, обязанность в течение гарантийного срока осуществлять на безвозмездной основе ремонт негодного изделия.

Кроме ремонта вы, как клиент, можете потребовать:

- возврата истраченных ранее денежных средств в полном объеме (вещь при этом, конечно, нужно вернуть);
- выплаты вам компенсации, пропорциональной серьезности дефекта;
- обмена товара на такой же, но качественный, или аналогичный – в этом случае вы или доплатите разницу в цене (если стоимость нового товара больше, чем негодного), или, в обратном случае, получите компенсацию.

Например, если после уже проведенного ремонта приобретенная вами вещь снова испортилась, будет вполне логично потребовать ее обмена или возврата вам денег.

Сервисный ремонт и обслуживание техники

Проведение ремонтных работ в течение гарантийного срока – прямая обязанность производителя, поэтому, не имея объективных причин, отказаться от него он не имеет права.

Помимо прочего, предоставление длительного гарантийного срока и проведение качественного и быстрого ремонта отчасти в интересах и самого производителя, так как эти детали создают

ему хорошую репутацию, что крайне важно в маркетинговом отношении.

Если вы решили выбрать ремонт изделия по гарантии, то, чтобы сэкономить силы и время и не совершать ненужных поступков, следуйте приведенному ниже алгоритму действий:

- Привезите товар в сервисный центр (если вы решили обращаться не к продавцу, а сразу туда).
- Предъявите сотруднику центра само изделие и документы на него, включая платежные (кассовый или товарный чек, квитанцию).
- Попросите провести проверку работоспособности изделия при вас. Если представитель центра придет к выводу, что изъян возник по вине производителя, вещь будет отправлена в ремонт. При этом вы получите документ с указанием срока окончания ремонта.
- Когда придет время забрать починенный товар, попросите проверить его функциональность до подписания вами документов.
- По окончании проверки, если вы удовлетворены качеством, подпишите соответствующий акт.
- Сотрудник центра должен выдать вам документ, согласно которому гарантия продлевается на время, отнятое ремонтом.

Продолжительность срока гарантийного ремонта не установлена законодателем, поэтому она определяется, на добровольной основе, производителем или продавцом.

Довольно часто это срок составляет не более полугода, однако возможны и другие варианты. Нетрудно догадаться, что ремонт, осуществляемый в течение этого срока, осуществляется, при условии, что изъян возник не по вине клиента, бесплатно.