

Гарантийный срок ремонта согласно законодательству



Приобретая любое изделие, вы можете всегда рассчитывать на получение гарантии, которая позволяет обратиться к продавцу в течение установленного срока, если у товара будет обнаружен какой-либо дефект или недостаток, возникший по вине продавца или производителя.

Все права и обязанности покупателя и продавца отражены в федеральном законе «О защите прав потребителя». Для того чтобы знать свои права, нужно ознакомиться с положениями этого закона, и обезопасить себя от нерадивых продавцов, которые часто умалчивают или неправильно объясняют покупателю его возможности при обнаружении некачественного товара.

Что такое гарантийный срок ремонта, согласно действующему законодательству?

Гарантия – это срок, в течение которого покупатель имеет полное право обратиться к продавцу, если у него возникли претензии по качеству приобретенного товара. В течение всего срока гарантии продавец обязан осуществлять обслуживание и ремонт приобретенного изделия за счет магазина или производителя.

Срок гарантии назначается производителем, продавцом или официальным дистрибьютором. Гарантия начинает исчисляться с момента приобретения товара.

Если покупатель или производитель не определили гарантийный срок, то законом предусмотрено два года для обращения с

требованиями по качеству товара к продавцу.

При покупке сезонного товара, обратите внимание, что гарантия начинается исчисляться не с момента приобретения изделия, а с момента наступления сезона.

Гарантия может быть установлена не только на все изделие, а на его отдельные комплектующие, детали или части.

Вышедший из строя в течение гарантийного срока предмет покупки, должен быть отремонтирован продавцом или производителем за счет компании. При этом поломка или недостаток не может быть обусловлена неосторожными действиями покупателя, а является заводским браком.

Для того чтобы обратиться в магазин с вопросом ремонта некачественного изделия, вам нужно принести в магазин или авторизованный сервисный центр не только само изделие, но и все комплектующие, документы, чек и заполненный продавцом гарантийный талон.

Если на испорченном изделии будут обнаружены следы вскрытия или самостоятельного ремонта, то оно будет снято с гарантийного обслуживания.

При обращении в сервисный центр или магазин для передачи поломанного изделия на ремонт, необходимо четко обговорить сроки ремонта с продавцом или сотрудником СЦ.

Специалист оценит степень поломки и скажет, сколько времени может понадобиться для устранения дефекта. Если дефект незначителен, то он должен быть произведен на месте или в течение первых нескольких дней.

При обнаружении серьезного недостатка или поломки, срок ремонта изделия может достигать 45 дней. Это максимальный срок, в течение которого изделие может находиться у продавца после продажи.

Даже если у продавца или СЦ нет необходимых деталей, они не

имеют права продлять срок ремонта. В этом случае, продавец обязан обменять некачественное изделие на аналогичное, или вернуть деньги за товар.

Поэтому подписывая договор на оказание гарантийных услуг и работ, ознакомьтесь внимательно со всеми пунктами документа. Часто продавцы пытаются перестраховаться и включают свой пункт, согласно которому они могут продлить срок ремонта, если необходимых запасных частей и деталей для ремонта нет.

Если вы обращались в магазин с повторяющимися поломками, и не могли использовать изделие более 30 дней в году из-за повторяющихся ремонтов, то недостаток становится существенным, и вы можете требовать расторжения договора купли-продажи или обмена изделия.

После проведения ремонта, сотрудники сервисного центра или продавец обязаны представить отчет о проведенных работах. В нем должны быть указаны все замененные детали, тип произведенных работ, а также даты принятия изделия на ремонт, проведения работ и возврата предмета покупки покупателю.

Проверяйте изделие, которое забираете после ремонта, на месте в магазине или в сервисном центре на внешний вид и работоспособность, так как в дальнейшем доказать свою непричастность к возникшим сколам, трещинам или другим недостаткам будет проблематично.

Если у вас возникли претензии по качеству произведенного ремонта, то составьте претензию или обращайтесь в суд.

Срок гарантийного ремонта не может превышать 45 суток с момента передачи товара продавцу, изготовителю или сотрудникам сервисного центра. Если сроки нарушаются, то вы можете потребовать выплату неустойки за каждый день просрочки в размере 1 % от стоимости изделия.

Выплачивать неустойку должен магазин, изготовитель или сервисный центр, в зависимости от того, кто уполномочен

осуществлять ремонт.

Это право регламентируется все тем же федеральным законом «О защите прав потребителя», а именно 23 статьей закона.

Кроме этого, согласно 18 статье закона, вы можете отказаться от изделия, находящегося в ремонте более 45 суток, и потребовать замены товара или возврата денег за него.

Если продавец, производитель или сервисный центр отказывают в проведении бесплатного ремонта, ссылаясь на то, что это не гарантийный случай, вы можете обратиться к независимым экспертам, которые проведут проверку качества изделия и составят заключение.

Вы можете присутствовать на экспертизе, а после получения результатов обратиться в магазин. Если вас не удовлетворит результат экспертизы, вы можете обратиться в суд.

Продавец имеет право отказать в ремонте только в том случае, если поломка или недостаток вызваны неосторожными действиями покупателя, неправильным использованием или хранением, воздействием третьих лиц или внешними непредвиденными факторами.

Если вы уверены в том, что с вашей стороны вины нет, то можете требовать проведения независимой экспертизы. Расходы на проведение экспертизы ложатся на инициатора проверки. Если после диагностики устройства стороны не смогут прийти к соглашению, нужно обратиться в суд для урегулирования вопроса.

Суд, выслушав все обстоятельства дела и рассмотрев приложенные доказательные документы, вынесет справедливое решение.

В случае если будет доказана вина продавца, то вам будут возмещены все расходы, которые вы понесли в связи с проведением экспертизы, судебным разбирательством, а также все убытки, которые были понесены из-за неработоспособности изделия.

Если суд подтвердит, что поломка была обусловлена неаккуратными действиями покупателя, то все расходы останутся на вас, и вы не сможете рассчитывать на компенсацию, а изделие будет снято с гарантийного обслуживания.