

Гарантийный талон на ремонт бытовой техники по закону



Всем известно, что правильное заполнение гарантийного талона обеспечивает благоприятное развитие событий для каждой стороны договора: покупателю гарантируется, что товар будет бесплатно отремонтирован, сервисному центру – что ремонтные работы будут оплачены, производитель же таким образом укрепляет репутацию фирмы.

Для правильного оформления гарантийного талона необходимо заполнить каждое из информационных полей.

Для чего нужен документ, дающий право осуществить ремонт рассматриваемой категории товара?

Гарантийный талон необходим для того, чтобы подтвердить, что у вас есть право бесплатно отремонтировать устройство, если произошла поломка, в период, пока не истек гарантийный срок, который указывает производитель.

На сегодняшний день необязательно во всех случаях производить заполнение талона по ранее принятым правилам. Проверка всех устройств производится в торговой точке, после чего производится проставление одного-единственного штампа.

Основанием для того, чтобы подтвердить гарантию является наличие у Вас кассового чека, на который нанесен штрих-код.

При возникновении потребности в гарантийном ремонте наклейки могут быть вызваны тем, что гарантийный талон не заполнен, кроме того, производитель может заявить, что гарантийные сроки (озвученные в магазине – 12 месяцев с момента приобретения)

истекли по прошествии трех месяцев со дня покупки.

У производителя отсутствует информация о моменте приобретения товара, и он применяет свою систему подсчета сроков.

При доставлении товара для гарантийного ремонта производится оформление договора и сканирование чека. Предъявления паспорта и иной документации не требуется.

Однако, некоторые мастерские предъявляют требование о доставке товара в упаковке изготовителя. Кроме того, все-таки есть вероятность, что потребуется и предоставление техпаспорта.

Сохраняйте всю документацию, пока гарантия не закончится.

В дальнейшем процесс ведется по отработанной схеме. Ремонтники выходят на связь с изготовителем, который осуществляет оформление гарантии в надлежащем порядке. Это конечный этап.

В случае, если поломка вашей техники входит в перечень гарантийных случаев – ее отремонтируют бесплатно. Если же гарантия на данную неисправность не распространяется, ремонт придется оплатить.

Несмотря ни на что, вы не теряете права на то, что недостатки, на которые распространяется гарантия, будут устранены до того, как окончится заявленный срок.

В случае предъявления покупателем неправильно заполненного или незаполненного гарантийного талона, у сервисного центра появляется право заявить о недействительности такого талона.

Однако, в случае предоставления приобретателем документов, подтверждающих число покупки (кассового чека вкупе с накладной на товар или другой документации, в которой отражена дата покупки), обязанностью сервисного центра будет исчисление гарантийного срока с даты приобретения, а также установление гарантийных и сервисных сроков техники, равных срокам, установленных изготовителем.

В случаях, когда у покупателя отсутствует документация, подтверждающая число, когда была совершена покупка, гарантийные сроки признаются равными сроку, который установил производитель и отсчитываются со дня изготовления изделия.

Если организацией-продавцом печать была поставлена только на левую (основную) часть гарантийного талона, он признается действующим. В этой ситуации сервисному центру вменяется в обязанность приложение скана основной части гарантийного талона, на которой проставлена печать, к гарантийному отчету.

Таким образом, для того, чтобы идентифицировать изделие и правильно рассчитать гарантийный срок, необходимо внести в гарантийный талон следующие сведения:

- данные о наименовании продукции, ее модели, серийном номере (если он наличествует). Распространенное упущение – указание в гарантийном талоне только данных о серийном номере товара. Это неверно, необходимо указывать название товара и данные о модели. Данное предписание обусловлено тем, что одним и тем же производителем может выпускаться множество разновидностей бытовой техники, а действие гарантии должно распространяться только на конкретное изделие;
- сведения о дате приобретения. Правильное указание даты покупки обеспечивает исчисление гарантийного срока, который в соответствии с общим правилом отсчитывается с момента, когда товар был передан клиенту;
- данные о сроке, в течение которого действует гарантия. Производитель устанавливает его, основываясь на требованиях закона, или, если это предусмотрено, на условиях договора. Если продукция произведена за границей, то срок гарантии на нее не может быть меньше, чем тот, который предусмотрен в законодательстве России для аналогичной продукции;
- талон должен быть подписан продавцом и иметь его печать.

Необходимо указать название юридического лица, сведения о его адресе и реквизитах (в случае, если речь идет об индивидуальном предпринимателе, следует указать фамилию, имя, отчество и его адрес), кроме того, необходимо проставление печати продавца и подписи лица (его должность также следует указать), осуществившего заполнение гарантийного талона.

Нередко встречаются следующие существенные упущения:

- Продавцом вносятся не его собственные данные, а данные производителя, что неверно, поскольку в соответствующем поле должна содержаться информация о лице, осуществляющем реализацию товара, а сведения о производителе содержаться в документах на изделие, и продавец вносить их не должен;
- Наличествуют лишь печать и чья-либо подпись. В очередной раз следует напомнить, что, хотя бы на документе и имелась печать, содержащая информацию, касающуюся продавца, эти сведения нужно внести полностью, а кроме того, должно быть указано, кто именно подписывал гарантийный талон;
- Доставивший продукцию представитель торговой организации или курьер в вашем присутствии производит дозаполнение гарантийного талона, уже подписанного представителем продавца. Гарантийный талон должен содержать данные, относящиеся к лицу, заполнившему его, по этой причине Вы должны требовать либо передачи вместе с кассовым чеком заранее заполненного гарантийного талона, содержащего сведения о должности и подпись того, кто его заполнял, или же чтобы курьер осуществил заполнение гарантийного талона в Вашем присутствии и указал информацию о себе;
- на каких условиях действует гарантия. Их разработку производитель осуществляет, основываясь на правилах использования продукции, и устанавливает случаи, являющиеся гарантийными, а также то, в каком порядке производится обращение с требованием реализовать свои

права на гарантийный ремонт.

Для крупных компаний характерен крайне внимательный подход к вопросам, касающимся разработки условий гарантии, поскольку это обеспечивает потребителю защиту, предоставляя ему право безвозмездно отремонтировать или обменять продукцию с дефектом, и одновременно оберегает права продавца, импортера, организации, осуществляющей ремонт, в тех случаях, когда потребитель неправильно эксплуатировал товар.

Помните, что в случаях, когда изготовителем продукции предусматривается наличие дополнительных строк в гарантийном талоне, их следует заполнить.

Оставлять пустые поля (за исключением тех, заполнение которых осуществляется, когда наступает гарантийный случай, поступает обращение от потребителя и т. д.), не разрешается.

Таким образом, действительность гарантийного талона обеспечивается правильностью его заполнения, что предполагает как минимум указание наименования продукции, ее модели, серийного номера, даты покупки, гарантийного срока, наличие печати и подписи продавца и полной информации о нем.

Если представитель продавца отказывается в заполнении гарантийного талона в полном объеме, у потребителя есть право на обжалование его действий.