

# Гарантия на гарантийный ремонт по законодательству РФ



Большинство покупателей абсолютно уверены в том, что на приобретаемый ими товар есть свой срок гарантийного ремонта.

Гарантия – это своеобразное обязательство производителя или продавца перед покупателем. Таким образом они отвечают за качество своего товара.

Если после недолгой эксплуатации стало понятным, что товар не подтверждает свое качество, покупатель имеет право заменить его на аналогичный, или потребовать безвозмездного устранения неполадок.

## Что собой представляется срок действия гарантии на ремонт продукции?

**Гарантийный срок на большую часть продукции начинается с момента передачи его покупателю.**

Существуют так называемые «сезонные товары». Они используются покупателями в определенное время года. Гарантийный срок на них начинается с того момента, когда наступает сезон их применения.

Иногда покупатель приобретает товар, который требует времени на сборку. То есть, он начинает использоваться не с момента покупки, а с того времени, когда будет полностью собран и готов к эксплуатации.

Часто покупатели, забывая о важности чеков, выданных им при покупке товара, просто выбрасывают их за ненадобностью. Но

когда появляется необходимость в гарантийном ремонте, чек просто необходим. В случае отсутствия чека началом гарантийного срока становится дата продажи товара.

**Обратите внимание! У каждого покупателя есть возможность увеличить срок гарантии. Часто такая ситуация рассматривается при покупке бытовой техники.**

Чтобы продлить гарантийный срок вам нужно оформить дополнительные документы в магазине, где вы приобретали данный товар или в сервисном центре.

К сожалению нельзя быть уверенным в том факте, что если вы сдали товар на гарантийный ремонт, то вы в скором времени получите его обратно. Обычно на устранение неполадок уходит от нескольких дней до нескольких недель.

Далее весь срок, в течение которого вещь находилась на ремонте, будет вычтен из общего гарантийного срока, установленного на данный товар.

**В какие сроки должен проводиться гарантийный ремонт?**

Давайте разберемся в понятии «срок гарантийного ремонта». Это такой отрезок времени, за который продавец или производитель товара должен ответить на претензии покупателя. Эти претензии у пользователя появились в период проверки товара в домашних условиях или недолгой его эксплуатации.

В этот срок исполнитель обязан удовлетворить все претензии покупателя, устранить неполадки или поменять товар.

Конкретного срока на ремонт в законодательных документах РФ не выделяется. В большинстве случаев, такой срок назначается изготовителем товара или продавцом по их усмотрению.

Большинство граждан почему-то считают, что срок гарантийного ремонта не может быть более 6 месяцев. Но ни в одном документе такие рамки ремонта по гарантии не указываются. Продление или сокращение установленного срока безвозмездного ремонта зависит

от желания исполнителя и согласия покупателя.

### **Какие гарантии дает исполнитель после проведенного ремонта?**

Этот вопрос для большинства покупателей достаточно важен. Они и так уже потратили определенное время в ожидании товара после ремонта. Могут ли специалисты дать гарантию после проведенного ремонта.

### **Давайте рассмотрим следующий пример**

Вы сдали в ремонт холодильник. В сервисном центре его ремонтировали в течение трех месяцев. Гарантия, которую вам давали при покупке, равнялась трем годам.

Получается, что пока ваш холодильник был в ремонте, у вас не было возможности его эксплуатировать. То есть общий срок гарантии должен быть продлен на эти три месяца.

**В подтверждение выполнения ремонтных работ в сервисном центре вам выдадут документ, с указанием следующих фактов:**

- дата обращения покупателя с товаром, вышедшим из строя;
- дата возврата товара, после устранения неполадок;
- обнаруженные причины поломки;
- какие детали, запчасти или комплектующие были заменены.

**Важно! Возвращая товар продавцу, будьте готовы к длительному ожиданию, так как он, скорее всего, будет отправлен в официальный сервисный центр.**

Если вы обнаружили в новом товаре какие-то неполадки, обратитесь к изготовителю, который предоставил гарантию на данный товар.

Если в товаре обнаружен брак, изготовитель обязан выполнить качественный ремонт данного товара.

**Если вы обнаружили брак в только что приобретенном товаре, ваши действия будут следующими:**

- не требуйте гарантийный ремонт, если в товаре есть брак – требуйте его замены;
- не обязательно требовать точно такую же модель, вы можете взять подобный товар, но другой марки. Если в стоимости бракованного и нового товара есть разница – доплатите ее;
- потребуйте продавца изменить стоимость товара по причине несоответствия его качества и цены;
- требуйте возврата затраченных на покупку денежных средств (по желанию).

Любой производитель товара не хочет потерять свою репутацию, поэтому качественный ремонт товара для него является определенным обязательством.

Если не отвечать на требования клиента, можно заметно пошатнуться в рейтинге производителей. Тем более что у потребителей достаточно много прав, и они могут действовать таким образом, что пошатнется не только авторитет магазина, но и самого изготовителя.

**Прислушайтесь к нашему совету – принесли товар после гарантийного ремонта и поняли, что его качество не улучшилось, требуйте возврата денег.**

### **Ремонт и обслуживание техники в сервисных центрах**

Для любого производителя понятно, что чем лучше будет товар, и чем качественнее гарантийное обслуживание, тем выше возможность плодотворного сотрудничества между производителем и потребителем. Сервисный центр берется за устранение поломок любого характера и сложности.

**Важно! Производители будут стараться сделать самый качественный ремонт, так как им не выгодно выдавать новую технику вместо неисправного товара.**

**Как происходит сервисный ремонт бытовой техники?**

- Служащий сервисного центра при приеме товара проверяет документы, чек и гарантийный талон;
- Проверяет технику, ищет факторы, указывающие на наличие производственного брака;
- При обнаружении брака, сотрудник принимает товар на гарантийный ремонт. При этом обязательно оговариваются сроки выполнения сервисного обслуживания;
- Техника, в которой были устранены все неполадки и недостатки возвращается покупателю. Сотрудник обязан проверить товар в действии в присутствии клиента;
- В сервисном центре клиенту выдается талон, подтверждающий продление срока гарантии.

Хотелось бы отметить, что для производителей довольно невыгодно заниматься бесплатным ремонтом, возвращать деньги или менять товар. Поэтому они будут прикладывать все усилия, чтобы решить вашу проблему каким-нибудь иным способом.

Поэтому для покупателя очень важно знать свои права и уметь пользоваться ними, особенно это касается гарантийного ремонта, замены товара или возврата денежных средств.

### **Как долго должен длиться гарантийный ремонт?**

В принципе, гарантийный ремонт должен длиться не более 14 дней. Но на самом деле все выглядит совсем не так. Клиенты часто ждут возврат товара из ремонта не одну неделю. На свои вопросы часто слышат ответы о переносе момента выдачи.

Законно ли такое действие? В Законе «О защите прав потребителей» говорится о том, что исполнитель имеет право продлить срок ремонта. Но речь идет о согласованности данного вопроса между исполнителем и покупателем.

Об этом знают все сервисные центры, поэтому в бланке на обслуживание товара часто упоминают о продлении срока ремонта.

Клиент имеет право не подписывать данный бланк. Потому что у него есть законные две недели на сервисное обслуживание.

Некоторые мастерские, которые не очень заботятся о своем престиже, отказывают в ремонте, мотивируя это тем, что за такой короткий срок им вряд ли удастся выполнить данную работу.

Если с вами произошла именно такая ситуация – обратитесь в Общество по защите прав потребителей. Также можно найти другой сервисный центр, который переживает за свою репутацию и идет навстречу своим клиентам.

**Если в мастерской не выполняют ремонт в установленный срок, требуйте выплаты неустойки. Она составляет 1 % от стоимости товара за один просроченный день.**

При этом не имеет значения, какой срок указан в договоре обслуживания. Один день просрочки – неустойка!

### **Какие поломки устраняют по гарантии?**

Прежде, чем заняться ремонтом, определяется легитимность гарантийной претензии. Осуществляется это на основе изучения маркировки товара. Таким образом, можно проверить соответствует ли заводской номер оборудования тому заводскому номеру, который указан в гарантийном талоне.

На основании сверки определяется конфигурация оборудования, установленный гарантийный срок, а также возможность устранения брака во время гарантийного ремонта.

**Любая составляющая гарантийного оборудования, в которой выявлен дефект, будет признана гарантийным случаем, кроме следующих моментов:**

- Наличие механических повреждений, которые появились от воздействия огня, от удара, аварии;
- Неполадки являются следствием установки неоригинальных деталей, или результатом технического обслуживания оборудования, или его ремонтом несертифицированными организациями, прочее;
- Проблемы возникли в результате неправильного

- использования, перевозки или хранения;
- Неполадки возникли закономерно, как результат износа некоторых запчастей, деталей, расходных материалов, прочее;
  - На микрокод оборудования воздействовало лицо, не являющееся представителем сервисного центра, в результате чего возникла поломка;
  - Для работы или ремонта оборудования использовались материалы, запчасти, программы, детали, которые не были разрешены изготовителем или поставщиком.

### **Могут ли отказать в гарантийном ремонте?**

**В безвозмездном ремонте или замене товара будет отказано в том случае, если:**

- отсутствует заводская маркировка или ее нельзя прочесть из-за повреждения;
- нет гарантийного талона или сервисной книжки, а также, если она заполнена неправильно;
- товар был приобретен у нелегальных продавцов.

Когда на оборудование были добавлены дополнительные комплектующие, которых не должно быть, товар не будет принят на ремонт. Сервисный центр обслужит оборудование только в том случае, если выяснится, что внедрение дополнительных узлов не могло привести к дефектам.