

# Как вернуть деньги за телефон на гарантии по закону?



Любая техника, в том числе смартфоны, каждый покупатель имеет право вернуть, если в них были обнаружены какие-либо дефекты, либо же поломки.

Торговые сети стараются убедить клиентов, что возврат осуществить не получится по той или иной причине. Ответственность за брак якобы лежит на производителе, но так ли это на самом деле?

## Как вернуть денежные средства за товар при наличии договора гарантийного обслуживания

В Российской Федерации любое взаимодействие между клиентом и продавцом регулируется «Законом о защите прав потребителя». В нем установлены правила и нормы, согласно которым вы имеете право вернуть обратно изделие. Следует обратить внимание на тот факт, что оно должно иметь явные несоответствия и брак.

**По закону есть все шансы вернуть качественный товар, если были соблюдены несколько важных пунктов:**

- С момента возврата не прошло еще четырнадцать дней;
- Техника не была в использовании, она сохранила свой идеальный внешний вид и есть все необходимые документы;
- Покупатель предъявил паспорт, чтобы подтвердить свою личность.

Если эти три условия были соблюдены, покупатель может даже не указывать причину, по которой он решил отказаться от приобретения. Продавец обязуется вернуть средства в течение 10

дней с момента покупки. Только есть один небольшой нюанс, мобильная аппаратура относится к категории технически сложных товаров.

Данная группа изделий не позволяет произвести обменную операцию без каких-либо на то оснований. То есть причина – не понравился дизайн, или цвет не подходит. Совершенно иначе обстоят дела с некачественной техникой. Обычно клиента интересует один единственный вопрос: «Есть ли возможность в случае поломки телефона вернуть деньги обратно?».

**Для ответа необходимо выяснить для себя два ключевых аспекта:**

- Находится ли техника на гарантии;
- Убедиться в том, что поломка произошла не по вине клиента.

Если мобильный телефон сломался после падения, попадания в него влаги или какого-то другого физического вмешательства, тогда о возврате средств и даже и ремонте гарантийном можно просто забыть.

**Если мобильный телефон сломался в момент своего нахождения на гарантии, следует решить, каким именно способом он хочет произвести обменную операцию:**

- Изделие на изделие. Технику можно поменять на другую, с частичным возвратом либо же доплатой;
- Товар следует сдавать в ремонт, осуществив временную выдачу равноценного устройства. Товар должен иметь аналогичные свойства: наличие двух сим-карт, выхода в интернет, хорошей камеры;
- Вернуть потраченные за товар денежные средства.

Каждый из предложенных обменов является одинаково равноправным и продавец не может склонять клиента выбрать тот или иной способ.

**Для проведения процедуры замены либо же возврата устройства**

**следует как можно скорее собрать все необходимые для этого компоненты:**

- Гарнитура и упаковка;
- Гарантийный талон и паспорт;
- Свое удостоверение личности;
- Составленное в письменном виде заявление-претензию в нескольких экземплярах, шаблон можно распечатать из интернета и заполнить за считанные минуты.

**Со всем этим пакетом документов следует отправиться в магазин, где вы осуществляли покупку технического устройства. Представитель со стороны продавца должны принять обратно бракованный товар и поставить свою подпись в претензии, а также дату и печать организации.**

Один из экземпляров следует приложить к оборудованию, а другой – сохранить. Следует быть готовыми к тому, что продавец имеет право произвести экспертизу сломанного изделия. Если вина покупателя будет доказана, тогда в ремонте и возврате средств будет отказано.

Клиент имеет полное право требовать возместить потраченные денежные средства на проведения экспертизы. После того как покупатель обратился с заявлением к продавцу, денежные средства необходимо вернуть в течение десяти дней. Если данное условие не было исполнено, тогда клиент имеет полное право обратиться в суд.

Претензия обязательно должна быть составлена лично и предъявлена в письменном виде продавцу.

**При этом очень важно запомнить, что подавать ее можно в двух видах:**

- Написанную от руки;
- Распечатанную при помощи принтера.

**Нет совершенно никакой разницы, какому именно способу вы**

**отдадите свое предпочтение. Самое главное – это обязательно должна быть реальная бумага, которую можно будет потом прочесть. Среди остальных правил – общепринятые принципы ведения деловой переписки.**

**Можно выделить несколько основных моментов, которые позволяют выделить особую структуру претензии:**

- «Шапка» документа должна быть оформлена в правом верхнем углу альбомного листа. Клиент должен написать данные магазина, в котором был приобретен товар. Кроме этого следует указать информацию о заявителе: контактную и личную;
- Очень важно охарактеризовать документ, то есть написать в центре страницы слово «Претензия». Под этим словом должно быть обязательное уточнение, и оно выглядит как «Претензия на возврат финансов за телефон по гарантии»;
- Основная часть состоит из описания того, что произошло. Это непосредственная суть претензии, в которой необходимо с максимальной точностью охарактеризовать, что происходит и рассказать о причинах своих жалоб и клеевых требованиях. Затем необходимо в виде пронумерованного списка перечислить документы, которые вы прилагаете к претензии;
- Заключительная часть. Она состоит обычно из даты и подписи клиента.

И это все, больше нет никаких правил, которых следовало бы придерживаться. Обязательно следует зафиксировать непосредственный факт своего обращения в магазин с этим пакетом документов