

Как вернуть деньги за телефон после гарантийного ремонта?



Ремонт нового телефона – весьма нежелательная, но все же вероятная ситуация, которая может произойти в жизни каждого человека. В ходе этой статьи будут описаны все тонкости, возникающие при возврате денежных средств за ремонт телефона, купленного совсем недавно и находящегося на гарантийном обслуживании.

В том случае, если дорогостоящий телефон внезапно сломался во время гарантийного срока, как гласит государственный закон «О защите прав потребителей», срочное исправление неполадок должно проводиться в незамедлительном порядке и, что немало важно, на абсолютно бесплатной основе. В перечень предоставляемых помимо ремонта услуг обычно входит полная либо частичная замена вышедших из строя деталей телефона на новые. Описанная в данной статье информация непременно поможет каждому человеку решить вопрос о починке сломавшегося гаджета и, быть может, восстановить справедливость.

Что собой представляет ремонт телефона по договору гарантийного обслуживания?

После того, как телефон успешно доставлен в ремонтную мастерскую, стоит, прежде всего, поинтересоваться о наличии, а также о сроках предоставляемой гарантии. При своевременном обнаружении имеющейся поломки наличие гарантийного талона дает хорошую возможность беспрепятственно провести замену аппарата либо же ускорить ремонт как можно больше. Кроме того, при правильной аргументации возможно добиться того, что срок починки продлят настолько, сколько времени было затрачено на

ликвидацию первой неисправности.

Также, сотрудники торгового заведения обязуются выдать посетителю аналогичный телефон, имеющий те же функции и меню, что можно было увидеть в старой сломанной модели гаджета. Этому факту соответствует 2 пункт статьи №20 «Федерального закона о защите прав потребителей в Российской Федерации».

Согласно закону Российской Федерации «О защите прав потребителей», официально предусмотрено то, что неработающий аппарат непременно должен быть заменен на исправный в течение 45 официальных рабочих дней. Если же этого не произошло, то потребитель вправе обратиться в более компетентные органы судебной власти с требованием о возмещении причиненного ущерба. На тот срок, пока техника находится на ремонте, служащие магазина обязуются провести замену сломанного телефона на новый, обладающий характеристиками старого.

Устранение заявленной неисправности может быть проведено в течение гарантийного периода, то есть двух лет, а также после 2 лет эксплуатации, кроме того, после двух, но в рамках 10 лет, которые юридически считаются периодом, после которого гарантия признается бессрочной.

В случае официальной фиксации поломки специальной компанией либо клиентом купившим телефон, человек может обратиться с юридически заверенной претензией либо к импортеру, который осуществил завоз технической новинки в Россию, либо к менеджеру, при участии которого была осуществлена сделка, либо к самому производителю гаджета.

Ремонт может быть осуществлен как в течение 45 дней после поломки, так и сразу же, как только дефект был обнаружен владельцем. Срок ремонта считается действительным с момента обращения клиента и до того, когда готовый телефон будет отдан непосредственно клиенту в руки. Значение имеет и то, насколько развитой технической базой обладает филиал, где производится ремонт данного средства связи.

Стоит сказать, что такие значимые мероприятия, как экспертиза состояния товара либо судебное слушание, не являются основанием для отмены либо временной остановки ремонта по гарантии. Бывает и так, когда продавец сильно затягивает срок ремонта аппарата, не объясняя причин промедления.

В пользу покупателя в этом случае то, что у работника мастерской при наличии проволочек нет причин для оправдания. Уважительным обстоятельством не может считаться даже факт отсутствия необходимых материалов либо оборудования, которое наблюдается, якобы, по вине поставщика. Соответственно, данные обстоятельства не могут послужить основанием для документального подтверждения бессрочного ожидания окончания исправления существующих неисправностей.

Сотовые телефоны любых марок, а также планшетные компьютеры и вся телефонная продукция относится к классу той техники, которая подлежит процедуре возврата продавцу только при официальной регистрации серьезной поломки либо повреждения.

Все дело в том, что в 2017 году смартфоны и планшеты отнесли к сложно ремонтируемым техническим сооружениям. Тем не менее, на данную технику тоже распространяется срок гарантии, во время которого факт возврата считается вполне законным. Как и в случае с другой техникой, находящейся на сервисной гарантии, обмен гаджета либо возврат денег считается вполне допустимой юридической манипуляцией. Можно даже снизить цену покупки в случае, если при детальном осмотре был обнаружен видимый производственный брак. Все перечисленные действия в данных обстоятельствах не будут считаться чем-либо противозаконным.

Даже в случае, казалось бы справедливого (по мнению продавца) аргумента в пользу отсутствия найденного несовершенства все равно необходимо настаивать на собственной правоте. Очень часто недобросовестный продавец считает своим долгом любыми возможными и невозможными методами доказать то, что во время приобретения аппарат был исправен, а поломка произошла исключительно по вине нового владельца. Здесь нужно

руководствоваться исключительно тем же законом о защите прав потребителей. Отказ от осуществления проверки состояния телефона при помощи специальной экспертизы можно с полной уверенностью назвать прямым нарушением закона Российской Федерации, которое влечет к разным мерам вплоть до лишения свободы.

У проведения экспертизы есть и негативные стороны, так как нельзя исключать и то, что покупатель сам довел технику до такого состояния, что предполагает уплату материального ущерба из личных сбережений покупателя. Если же владелец сломанного гаджета в полной мере уверен в том, что телефон был поврежден на производстве, нужно отстаивать права, не забывая о сроках бесплатной починки. Если ремонтировался смартфон не единожды, а много раз, то доказать факт фабричного брака будет намного сложнее, да и дороже, так как цены на экспертное исследование с каждым годом становятся все выше и выше.

Перед тем, как начать судебные тяжбы с компанией-производителем, нелишним будет обратиться к грамотным юристам для того, чтобы грамотно и четко сформулировать правильную юридическую претензию, которую далее нужно будет отправить адвокату заказным письмом. При наличии хотя бы азов юридической грамотности можно добиться мирного урегулирования конфликта без разворота судебных тяжб.

Для того, чтобы удостовериться в том, какие права имеет потребитель при отдаче на ремонт телефонного аппарата, нужно ответить на следующий ряд вопросов:

- возможно ли прошение о починке товара в том случае, когда поломка либо сбой произошли по вине покупателя;
- зафиксирован ли официальный срок, в ходе которого будет выполнен ремонт изделия;
- какова продолжительность заявленного срока гарантийного обслуживания?

Именно при помощи последнего вопроса данного списка можно узнать информацию, повествующую о том, сколько конкретно времени займет ремонт телефона по гарантии. Что касается того, кем именно устанавливаются гарантийные сроки, здесь взаимодействуют два субъекта, а конкретно продавец и изготовитель (сборщик). При этом период гарантийного обслуживания ни в коем случае не может быть меньше ни того срока, который установил производитель, ни того, который был одобрен продающей стороной.

Если же гарантия ни в первом, ни во втором случае не была ограничена сроками, то ремонт возможен на протяжении двух лет активной эксплуатации приобретенного устройства. Эта информация соответствует первому пункту 9 статьи закона, о котором говорилось выше. Имеет большое значение и то, сколько конкретно времени прошло с момента покупки до момента фиксации поломки товара. В период, равный 2 неделям, возврат товара возможен даже при обнаружении незначительного брака.

В случае, если с момента приобретения гаджета прошло уже более 2 недель или гарантия подошла к концу, можно смело требовать замены товара на равноценный. И, наконец, после 2 лет возврат либо обмен товара возможен только лишь тогда, когда брак проявился по вине того, кто ответственен за выпуск девайса. Последняя ситуация характерна, прежде всего, тем, что требуется обращение в органы судебной власти с запросом компенсации материального ущерба. Обязательным условием перед обращением в суд считается проведение специальной товарной экспертизы, которая покажет все имеющиеся недостатки купленной вещи и оценит приблизительную стоимость ремонта.

Иногда случается и так, что срок гарантийного обслуживания напрямую зависит от разновидности товара, который предстоит «приводить в чувства». Существует целый перечень тех товаров, которые не подлежат ремонту без отсутствия существенных на то причин. Перечень подобных товаров официально утвержден при содействии конкретных актов, на которые опирается закон Российской Федерации.

Какие поломки телефона ремонтируются по договору бесплатного сервисного обслуживания?

Самым часто встречающимся основанием для сдачи оборудования в ремонт по гарантии является обнаружение каких-либо серьезных неисправностей. При несоблюдении сроков, оговоренных заранее, покупатель оставляет за собой полное и неукоснительное право потребовать от «провинившейся» организации выплаты утешительной неустойки, размер которой напрямую зависит от тяжести причиненного ущерба и неудобств, связанных с ожиданием получения готового товара. Составлять претензионное письмо на имя продавца либо производителя нужно не в одном, а в двух экземплярах, так как первый обычно отдается на рассмотрение в суд, а второй остается на руках у пострадавшей стороны.

Каким образом можно получить обратно деньги, отданные за ремонт устройства, находящегося на гарантии?

При отправке девайса на ремонт и получении некачественного результата, а также при составлении искового заявления в суд, нужно учитывать тот факт, какая сумма денежных средств фактически была затрачена на транспортировку техники от места ремонта и обратно. При невозможности самовывоза стоит потребовать, чтобы вопросами доставки изделия в оба конца занималась непосредственно фирма, виновная в значительной отсрочке ликвидации неполадок. Также, актуально возмещение транспортных расходов при перевозке товара. Это, прежде всего, относится к тем товарам, чьи габариты превышают допустимые нормы. Это могут быть холодильники и морозильные камеры,

стиральные машины и прочая крупная бытовая техника.

Допустимый гарантийный период на ремонт техники любых габаритов составляет около 45 суток, тем не менее, при желании покупатель может в судебном порядке запросить компенсацию за потерянное время в размере 1% от начальной стоимости товара в сутки. Еще одним обязательным условием, касаемо некоторых категорий товаров, является замена уже имеющегося экземпляра на такой же, только полностью исправный и отвечающий всем требованиям приобретающего лица.

Чтобы удостоверить покупателя о том, что все стадии ремонта были проведены верно, необходимо предоставить на руки потребителя специальную справку в форме нотариально заверенного отчета, в котором досконально будет прописано каждое внесение изменений в товар. Если же такого документа продемонстрировано не было, данную сделку можно смело считать недействительной. В данной справке-отчете строго прописываются следующие важные пункты:

1. Период, в который осуществлялся ремонт (вплоть до часов и минут).
2. Материалы и запасные части, задействованные в ходе ремонта.
3. Описание поломки и процесса починки.
4. Подтверждение факта завершения ремонта.

Человек, отдавший технику, в том числе телефон в ремонт, должен отдавать себе отчет в том, что даже в самом дорогом сервисном центре починке подлежит поломка любой сложности. Существуют и те дефекты, которые исправлять работники подобных заведений наотрез отказываются. Именно к таким относятся такие, как:

- попадание влаги на поверхность дисплея телефона;
- механическое повреждение, в том числе удар о твердую поверхность. При переходе телефона в заводской режим прием все же возможен.