

Образец гарантийного талона на ремонт приобретенной техники



Гарантия обычно дается производителем на все товары. Но какой именно срок выбирает та или иная компания, зависит только от нее. Кто-то дает всего лишь две недели, а много изготовителей продлевают этот срок до трех лет.

Тот факт, что товар имеет свой гарантийный срок, подтверждается документально. В большинстве случаев срок гарантии проставляется в специальном талоне. Кроме этого подтверждением гарантийных обязательств может стать чек, квитанция или накладная, которые выдаются при совершении покупки.

Что собой представляет гарантийный документ на ремонт приобретенной продукции?

Давайте рассмотрим, какие функции имеет гарантийный талон. Этот документ, выдаваемый покупателю при составлении договора купли-продажи, является своеобразным подтверждением права покупателя передать товар на гарантийный ремонт и обслуживание.

Талон содержит информацию о правилах эксплуатации товара, что с ним можно делать и что категорически запрещено.

Важно! На гарантийный ремонт принимается товар, чья поломка связана с производственными недоработками. Кроме этого, должен быть соблюден указанный в документах гарантийный срок.

В гарантийном талоне указывается серийный номер и модель изделия. Обратите особое внимание на этот момент. Проверьте соответствие записи в талоне реальному номеру товара и его модели.

Для осуществления безвозмездного ремонта, товар должен быть передан в сервисный центр. Но не по желанию покупателя, а по рекомендации продавца.

Дело в том, что ремонт по гарантии может осуществлять только те специалисты, которые уполномочены на данное действие производителем.

Дилеры, как и сами производители, не слишком просвещены в особенностях сервисного обслуживания товара. Как результат, они уделяют этому вопросу недостаточно внимания.

Для продавца и потенциального покупателя внешний вид гарантийного талона и его содержимое является довольно важным моментом.

Как оформляется гарантийный талон?

В каждом гарантийном талоне есть три части: главная часть, часть, предназначенная для отметок сервисного центра, и отрывные купоны.

На лицевой стороне первой части напишите «Гарантийный талон». Далее, прямо под название документа, запишите наименование товара, его серийный номер, модель. Потом запишите сведения о производителе товара, дилере. Поставьте дату продажи и гарантийный срок.

Обязательно необходимо указать, где был продан данный товар (наименование населенного пункта, адрес, контактный телефон).

Укажите наименование сервисного уполномоченного производителем сервисного центра, как к нему добраться. Место для печати продавца оставьте чистым.

С обратной стороны талона заполните информацию, касающуюся правил осуществления ремонта по гарантии (условия, обязательства).

Для заметок СЦ оставьте место возле отрывных купонов, и разделите их на несколько отдельных частей (один купон – один блок).

Надпись «Отметки СЦ» должна находиться здесь же. В этом поле будут записываться даты приема товара на ремонт, дата его возврата, печать, прочие заметки.

Там, где у вас лицевая сторона талона, сделайте запись «Заполняется продавцом» (название и модель товара, его серийный номер, номер купона, дата).

Печать продавца должна стоять на этом листе. С обратной стороны напишите «Заполняется сервисным центром» (дата передачи товара на ремонт, дата возврата, подпись лица принимавшего товар и мастера, производившего обслуживание, личные данные покупателя, адрес, контактный телефон). Здесь же записываются сведения о недостатках и изъянах товара, и печать мастера.

Если был произведен гарантийный ремонт, талон остается у покупателя, а отрывной купон оставляет себе СЦ.

В талоне должна стоять отметка о приеме товара на ремонт. Для СЦ важна информация о производителе товара, которая должна быть вписана в документ.

Неплохо было бы выпустить фирменный гарантийный талон. Так можно легко определить импортера данного товара.

Обратите внимание! Гарантийный ремонт могут выполнять сервисные центры, уполномоченные производителем.

Чтобы получить безвозмездную услугу по ремонту сломанного товара, покупатель должен предоставить гарантийный талон.

Документ содержит следующую информацию:

- модель товара;
- дата приобретения;
- серийный номер;
- гарантийный срок.

Храните талон в течение всего гарантийного срока.

При приеме товара сервисный центр диагностирует товар и дает оценку состояния товара.

Как результат, может быть три варианта заключения специалистов:

- нарушены правила использования товара, как результат – отказ в гарантийном ремонте, наличие талона не имеет значения;
- механических повреждений нет, товар передается на бесплатный ремонт по гарантийному талону;
- механических повреждений нет, обнаружен производственный брак, товар ремонту не подлежит. Рекомендуется произвести замену на качественный товар или вернуть затраченные на покупку средства.

Чтобы осуществить указанную выше процедуру, необходимо наличие:

- товара и всех комплектующих;
- гарантийного талона;
- чека или квитанции об оплате товара;
- заключение СЦ, где указаны недостатки товара, связанные с производственным браком.

Делаем выводы, что гарантийный талон – важный документ. Хранить его нужно в течение всего гарантийного срока. Он может пригодиться в абсолютно разных ситуациях, начиная от сервисного обслуживания до процедуры возврата денег.

Что делать в случае отсутствия гарантийного талона?

Многие мастерские не соглашаются взять на гарантийный ремонт товар без специального талона. Кроме этого, они могут отказать еще в том случае, когда талон заполнен с ошибками и помарками.

Хотя стоит отметить, что законодательно не закреплена стандартная форма данного документа.

У вас нет талона, но есть чек или квитанция об оплате покупки, а срок гарантии еще не вышел, смело отправляйтесь в сервисный центр и требуйте гарантийного обслуживания.

Обратите внимание! СЦ не имеет права вам отказать, так как наличие гарантийного талона не является обязательным условием принятия товар на гарантийный ремонт.

Если у клиента есть чек о совершении покупки – товар должен быть принятым на бесплатное обслуживание.

Что делать, если чек утерян?

Эта ситуация уже немного сложнее, чем предыдущая. В данной ситуации вам придется немного «попотеть», чтобы доказать факт приобретения товара именно вами и именно в данном магазине.

Отсутствие чека не является поводом для отказа в предоставлении бесплатного ремонта (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).

Как можно установить факт приобретения товара:

- просмотреть записи камер наблюдения магазина;
- ознакомиться с ведомостью продаж, которую ведет продавец;
- на основании показаний свидетелей.

Некоторую информацию также можно получить, изучив штрих-код. По нему можно узнать, например, производителя товара.

Делаем вывод: отсутствие чека или гарантийного талона не должно влиять на прием товар на гарантийный ремонт.

Многие покупатели вообще не придают значения сохранности гарантийного талона, так как не понимают значимости данного документа.

Этот документ может понадобиться при ремонте как дорогого, так и не слишком дорогого товара. Большинство сервисных центров не хотят принимать товар на ремонт без гарантийного талона.

Обратите внимание! Если вы потеряли гарантийный талон – обратитесь в сервисный центр и получите его дубликат.

Процедура получения дубликата талона заключается в составлении заявления, направленного в СЦ, и ожидания результата. Если вы хотите получить более подробную информацию – позвоните в сервисный центр.