

Права потребителей на замену товара по гарантии



Если изделие повредилось в течение действия гарантийного срока, Вы можете обратиться к производителю или продавцу для того, чтобы заменить или отремонтировать испорченную покупку.

Вопросы обмена или возврата товара на гарантии регулируются Федеральным законом «О защите прав потребителей», поэтому ознакомьтесь с положениями закона и тогда Вы будете защищены от нерадивых продавцов.

Как произвести замену продукции по договору на гарантийное обслуживание?

Для того, чтобы поменять бракованный товар, находящийся на гарантийном обслуживании, обратитесь в точку продажи, где была совершена покупка, с кассовым или товарным чеком, а также самим изделием. Найдите старшего продавца или управляющего магазином и объясните, что именно не устраивает в приобретенном изделии и какой дефект был выявлен.

Если с момента покупки прошло не более четырнадцати суток, то можно прийти в магазин и потребовать заменить испорченное изделие без ремонта или вернуть деньги за товар. Если изделие находилось в ремонте несколько раз, и пользоваться им не предоставлялось возможным, то продавец обязан заменить такое изделие по гарантии на новое.

Для того, чтобы поменять товар на гарантии, нужно предоставить в магазин помимо самого изделия и комплектующих к нему следующие документы:

- Документ, удостоверяющий личность;
- Договор купли-продажи;
- Кассовый или товарный чек, или другой платежный документ, подтверждающий покупку.

Крупногабаритный товар можно потребовать транспортировать обратно в магазин за счет продавца, для этого нужно прийти в магазин с документами и оформить заявку. Если товар небольшой, то можно передать изделие самостоятельно, обратившись в магазин.

Продавец проверит изделие, чтобы определить тип повреждения, вызван ли он заводским браком или же виноват сам покупатель. Если на месте продавец не может определить суть поломки, то он может взять изделие на проверку качества. Если проверка длится более трех дней, и продавец не может заменить изделие, то он должен предоставить по требованию покупателя аналогичное изделие во временное пользование.

В случае, если у магазина нет службы доставки, придется транспортировать неисправное изделие за свой счет. Если проверка покажет, что недостаток появился до момента приобретения, то продавец обязан возместить эти расходы. В случае, если чека на покупку нет, продавец не может не принять неисправное изделие.

В качестве подтверждающего документа может выступать любой документ, где есть указание на то, что именно это изделие приобреталось в этом магазине. Также, можно воспользоваться показаниями свидетелей, если они присутствовали во время покупки.

В течение какого срока можно заменить товар?

С неисправным изделием можно обратиться в магазин в течение всего срока гарантии, действующего на приобретенную позицию. Может возникнуть ситуация, что продавцом не установлен или не определен гарантийный срок, в этом случае, можно передать некачественное изделие в течение двух лет с момента покупки.

Кроме этого, у каждого изделия, которое предназначено для длительного использования, прописан срок службы. На протяжении всего срока службы изделия можно обратиться к продавцу с претензией на недостаток товара.

При обнаружении любого существенного дефекта, нужно не бояться обратиться к продавцу, а если он по каким-либо причинам откажет в обмене изделия, то нужно подать жалобу в общество защиты прав потребителей.

При обращении в магазин с просьбой о замене некачественного изделия, закон Российской Федерации предусматривает следующие варианты для урегулирования вопроса:

- Если в магазине есть аналогичное изделие, которое отвечает всем стандартам качества, то продавец произведет замену на это изделие.
- Если идентичного товара нет, то продавец может предложить выбрать похожее изделие от другого производителя или по другой цене. При этом, он производит перерасчет покупки в большую или меньшую сторону, и принимает доплату от покупателя, или возвращает ему разницу.
- В случае, когда вариантов для обмена по гарантии у продавца нет, то можно потребовать расторжения договора купли-продажи и забрать деньги, потраченные на изделие.

Продавец может отказать в замене некачественного изделия только в том случае, если поломка была вызвана неосторожными действиями самого покупателя или нарушением правил эксплуатации и норм хранения. Если изделие имеет механические повреждения, которых не было на нем на момент продажи, то такой товар замене также не подлежит, и, в этом случае, закон находится на стороне продавца.

Сложно технические изделия или товары длительного использования, как правило, не подлежат замене в течение гарантийного срока, если они могут быть отремонтированы. В

этом случае, продавец предоставляет ремонт изделия за свой счет, а после отдает его покупателю для дальнейшего использования.

Если отремонтированное изделие ломается на протяжении гарантийного срока много раз, и нет возможности его использовать в полной мере, то тогда можно уже обращаться для замены изделия плохого качества.