

Претензия дилеру по гарантийному ремонту автомобиля



Казалось бы, новое приобретение должно радовать покупателя, но не всегда настроение остается таким же после нескольких недель или месяцев эксплуатации товара.

И речь идет не о том, что покупатель разочаровался в цвете машины, проблема куда серьезнее – бракованный товар.

Производитель отвечает за качество своей продукции, поэтому при правильном подходе, любой брак может быть исправлен.

Право на бесплатный ремонт будет предоставлено покупателю, если он обратится с требованием к продавцу или производителю и сообщит о недостатках товара.

Обратите внимание! Как действовать в ситуации обнаружения недостатков в приобретенном товаре можно узнать, ознакомившись со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей».

Чтобы продавец серьезно отнесся к вашей проблеме, не стоит все объяснять только на словах, обязательно пишите письменную претензию.

Если у вас возникли иные спорные ситуации, связанные с защитой ваших прав потребителя, также сопровождайте ваше обращение письменной претензией.

В каких случаях предъявляется

претензия по ремонту автомобиля на гарантии?

Основная причина составления претензии к дилеру –обнаружение недостатков в приобретенном у него товаре.

Следует отметить, что претензия подается не только для того, чтобы машина прошла гарантийный ремонт. Такой документ может понадобиться для того, чтобы потребитель мог представить свои требования.

Случаи, когда потребителю необходимо писать претензию:

- Когда исполнитель отказывает в приеме товара на гарантийный ремонт;
- В случае нарушения исполнителем сроков проведения ремонта по гарантии.

Завод-изготовитель автомобилей, беря на себя ответственность за товар, утверждает, что он гарантированно прослужит покупателю без малейших проблем не менее трех лет.

Это неплохое гарантийное обещание. Но к сожалению проходит слишком мало времени, а владельцу нового авто приходится отправлять его на ремонт.

Если гарантийный срок, установленный производителем, равняется трем годам, то все возникающие неполадки, вплоть до заедания стеклоподъемника или нарушения лакокрасочного покрытия, должны устраняться безвозмездно в срок, не превышающий 45 дней.

Определенной формы составления претензии нет, как и не предусмотрены специальные бланки.

Обычно документ составляется в произвольной форме. Хотя при этом есть пункты, которые обязательно включают в претензию:

- «Шапка» документа состоит из:

- Полного официального наименования адресата;
- Сведений о клиенте (личные и контактные данные);
- Название документа «Претензия».

- Сведения о продавце, автосалоне, адреса;
- Данные о приобретенном товаре;
- Дата покупки;
- Сведения о сроке гарантии и ее условиях;
- Данные о проявившихся неисправностях;
- Как решался вопрос до написания претензии;
- Как продавец (дилер) отреагировал на обращение потребителя, по какому вопросу возникли разногласия;
- Ссылка на нормативные документы.

Текст претензии состоит из двух частей:

- Описательной части (подробно описывается ситуация и наличие неполадок);
- Просительная часть содержит непосредственно само требование к исполнителю.

Что следует писать в описательной части документа?

Обычно здесь описывается ситуация использования товара: где и когда он был приобретен, проходил ли автомобиль регулярное техобслуживание, когда были выявлены неполадки.

Далее идет подробное описание неисправности.

Требования, записанные во второй части текста, должны быть четкими и понятными.

Важно! Обязательно должна быть ссылка на законодательные акты, которыми руководствуется потребитель, высказывая свои требования.

После основного текста документа предлагается список документов, прилагаемых к претензии (оригиналы, копии).

Заверять документ следует своей подписью, а также ставится

дата передачи претензии исполнителю.

Важно! Документ составляется в деловом стиле, в нем не приемлемы эмоции и настроения. Записываются только факты, которые касаются сущности претензии.

Если вы обращаетесь к продавцу в первый раз – выдвигайте требования о гарантийном ремонте.

В случае отказа, или если ваши права нарушаются, вы имеете право не только на гарантийный ремонт, но и на возмещение морального вреда, а также материального ущерба (в случае просрочки сроков ремонта или некачественного ремонта).

Одним из требований претензии может стать требование о проведении дополнительной экспертизы, в результате которой необходимо определить гарантийность случая.

Потребитель может требовать возмещения затрат на доставку товара в сервисный центр (например, доставка автомобиля в автосервис).

В случае затягивания сроков выполнения ремонта на более, чем 45 дней, покупатель может требовать замены товара, возврат денег.

Обмен товара осуществляется в течение 21 дня. Деньги могут вернуть в течение 10 дней после получения претензии.

При передаче претензии необходимо подтвердить ее правоустанавливающими документами на товар. Это может быть договор купли-продажи, чек, квитанция или платежное поручение.

Кроме этого, следует представить документы, подтверждающие наличие договора, удостоверяющего взаимоотношения между потребителем и уполномоченной организацией, касающиеся ремонта товара по гарантии.

Все обращения потребителя к продавцу или уполномоченной организации обычно сопровождаются составлением различных

документов.

Таким образом, если вам уже приходилось обращаться за гарантийным ремонтом автомобиля, у вас должны остаться определенные документы (заявка, акт приемки, прочее).

Все эти документы должны войти в общий пакет, который может понадобиться для тех случаев, когда вдруг возникнет необходимость снова обратиться по поводу гарантийного ремонта.

Подведем итоги

Никому в жизни не мешает хорошо знать свои права. Так вы сможете отстаивать свою точку зрения, руководствуясь нормами закона.

Например, знание прав потребителя в вопросах гарантийного ремонта поможет вам устранить неполадки, возникшие в вашем автомобиле, бесплатно в гарантийный период.

Никто не застрахован от неприятных сюрпризов, которые могут преподнести абсолютно новые товары. Случается так, что даже дорогостоящие автомобили могут иметь недостатки или серьезный брак.

Чтобы избавиться от такой проблемы следует составить претензию к производителю, продавцу или дилеру с требованием осуществить гарантийный ремонт безвозмездно.

Обратите внимание! Правильно оформленная претензия, а также наличие всех требующихся в такой ситуации документов – гарантия того, что ваша проблема обратит на себя внимание исполнителя, и вскоре вы получите исправный товар.

Когда вы хорошо подготовлены и точно знаете свои права, то гарантийный ремонт будет проведен вовремя, даже если изначально вы получите отказ.