

Претензия на гарантийный ремонт образец



Все организации, занимающиеся изготовлением продукции, а также торговые точки, которые реализуют товар, устанавливают гарантийный срок на товар, в течение которого потребители имеют право обратиться в магазин с целью требования устранения выявленных недостатков.

Как правило, гарантийный срок на товар составляет от полугода до 2-3 лет (на длительность периода влияют характеристики товара). Согласно Закону, также существуют определенные сроки, в течение которых должен быть осуществлен ремонт товара по гарантии. Нарушение вышеупомянутых сроков недопустимо.

Как пишется претензионное письмо на ремонт по действующей гарантии?

Если купленный товар сломался в течение гарантийного срока, потребитель имеет право написать претензию в магазин относительно качества покупки и потребовать ремонта по гарантии.

Согласно закону, отстаивать свои права в магазине может не только сам потребитель, купивший товар, но и третье лицо, представляющее его интересы. Однако в этом случае должна быть оформлена доверенность, которая должна быть заверена нотариусом в обязательном порядке. Как правило, таким представителем выступает специалист в данной области или юрист.

Претензия, оформленная пострадавшей стороной, должна быть вручена представителю торговой точки, где была совершена покупка.

При подаче заявления обязательно удостоверьтесь в наличии второго экземпляра, на котором продавец должен оставить данные о принятии Вашего документа.

Также вместе с претензией торговый представитель обязан принять Ваш товар вне зависимости от ситуации и его субъективного мнения. По Закону продавец не имеет права отказаться от данной процедуры.

В претензию должны быть включены следующие пункты:

- Персональные данные потребителя, который требует ремонта по гарантии;
- Дата обращения в магазин;
- Предельно точные характеристики купленного изделия, а также описание всех следов эксплуатации товара;
- Отметка о целостности пломб, установленных производителем;
- Лаконичное объяснение конкретной поломки;
- Согласие торгового представителя с мнением покупателя относительно того, что дефект товара попадает под гарантийные обязательства, согласно Закону РФ;
- Данные лица, которое приняло товар в ремонт (Ф.И.О, название должности и прочее).

Недобросовестные продавцы также могут не уведомить потребителя о том, что крупногабаритные товары (весом более 5 кг) согласно Закону, должны быть доставлены до торговой точки за счет продавца. Данный аспект является грубым нарушением прав покупателя. Именно поэтому перед обращением в магазин тщательно изучите законодательство или же обратитесь к опытным специалистам.

Итак, предположим, что торговый представитель составил акт о приеме товара, а Вы, в свою очередь, передали покупку обратно в магазин. Также Вы не забыли представить все необходимые документы: чек, подтверждающий оплату товара, гарантийный талон и все сопутствующие к товару бумаги.

Однако с момента передачи прошло более 45 суток. Это означает, что установленный законодательством РФ и соглашением между сторонами срок ремонта товара по гарантии завершен. В таком случае Вы можете написать новую претензию.

В данном документе обязательно пропишите следующие пункты:

- Полное название и юридический адрес компании, которая занимается ремонтом товара (сервиса или торгового представителя, занимающегося ремонтом);
- Личные и контактные данные заявителя;
- Причину составления претензии (в данном случае это нарушение сроков работ и требование выплаты неустойки);
- Ссылки на нормативно-правовые акты, позволяющие выдвигать вышеупомянутые требования;
- Дата составления документа;
- Личная подпись заявителя;
- Описание покупки и всех его недостатков;
- Требование замены товара, возврата потраченных средств и так далее.

Согласно закону (20 статье) существуют четкие сроки ремонта товара по гарантии. Как правило, в идеальной ситуации поломка должна быть устранена незамедлительно. Однако на практике такие случаи скорее исключение из правила, а общеустановленный срок ремонта изделия составляет 45 дней.

При подаче товара в ремонт возможно также заключить соглашение относительно иных сроков проведения работ. Данная процедура производится только с соглашения владельца товара.

В случае, когда в указанные сроки ремонт товара не был проведен, стороны могут установить новые даты, в течение которых должны быть закончены все работы. Потребителям важно осознавать, что никакие проблемы в сервисе (к примеру, отсутствие деталей или оборудования) не могут быть причиной переноса сроков.

В случае нарушения сроков Вы имеете право на получение штрафа

в размере 1% от полной стоимости Вашего товара. Данная неустойка должна отчисляться ежедневно. Полный расчет штрафа должен быть произведен до завершения ремонта.

Сроки гарантийного ремонта по общему правилу не должны превышать 45 дней, однако есть исключения, позволяющие продлить дату окончания ремонта. Также стоит учитывать время, которое специалисты тратят не на ремонт изделия, а на диагностику товара. Данная процедура не должна входить в сроки гарантийного ремонта.

В случаях, когда сроки исправления товара истекли, покупатель имеет право привлечь ответственных за ремонт лиц к уголовной ответственности согласно статье 23 Закона РФ за номером 2300-1. Так, торговый представитель обязуется оплатить каждый день просрочки в размере 1 процента от общей стоимости товара.

Также потребитель может:

- Расторгнуть соглашение с торговым представителем, то есть отказаться от покупки товара и потребовать возврата денежных средств;
- Заменить товар качественным аналогом (схожей моделью такого же функционала);
- Потребовать оплаты ремонта товара в другом сервисном центре.

Торговый представитель обязан произвести замену товара в течение 7 дней. Если же в торговой точке отсутствует схожий товар, которым можно произвести замену, законодательство дает продавцу календарный месяц для решения этой проблемы. Что касается возврата денежных средств, торговый представитель обязан осуществить процедуру в течение 10 суток с момента предъявления претензии.