

Претензия на возврат денег за телефон после 45 дней ремонта



Любое техническое изделие может сломаться, особенно это свойственно мобильным телефонам. В таких случаях требуйте от продавца возврата денег за сломавшийся гаджет. Для магазина оптимальным способом решения проблемы будет ремонт мобильного устройства.

Магазин должен отремонтировать неисправный телефон по гарантии. Если продавец не сможет восстановить функциональность мобильного гаджета, то вам вернут стоимость покупки. Большинство магазинов, где можно приобрести мобильную технику подобная процедура отработана и выполняется автоматически.

Как пишется претензионное письмо на возврат денежных средств за купленный телефон при превышении сроков ремонта?

Претензионный документ имеет произвольную форму. Если хотите, напишите его непосредственно в магазине (торговой точке). Оформите 2 экземпляра претензии: для себя и продавца.

Чтобы соблюсти все правила оформления претензии включите в содержание претензии следующие пункты:

В угловом штампе заполните данные об адресате претензии: название магазина, ФИО должностного лица, адрес расположения, юридический адрес торговой площадки, телефоны и другие контакты. Здесь же укажите сведения о себе как об отправителе претензии (ФИО, адрес проживания, телефон и контакты для

связи).

Слово «Претензия» пишете посередине листа. Далее укажите обстоятельства приобретения гаджета, его наименование, модель, серийный номер. Здесь обязательно отметьте о том, в течение какого времени работал телефон, как обнаружился недостаток.

Точно сформулируйте требования к продавцу, например, замена гаджета (указывается название и модель), возврат денег за товар.

Ниже укажите о том, что вы знаете об обязанности продавца рассмотреть заявление в 10-дневный срок. По истечении установленного периода вы можете оформить иск и направить в судебную инстанцию с дополнительными требованиями о взыскании с магазина неустойки за невыполнение требований и штрафа, а также суммы морального ущерба.

В конце документа поставьте дату составления претензии и расшифруйте свою подпись.

Предложенный алгоритм не является строгим и может дополняться или сокращаться вашему желанию.

Экспертиза может инициироваться как продавцом, так и покупателем. Продавцу на проведение ремонта отведено полтора месяца. Однако, если вы не желаете ждать истечения отведенного законом времени на проведение ремонта своего мобильного телефона, проведите экспертную оценку гаджета за свой счет. А затем предъявите продавцу требования о возмещении средств на покупку и проведение экспертизы.

Экспертом проводится обследование гаджета и делается заключение о возможных обстоятельствах, послуживших причиной возникших недостатков. Экспертное заключение делается в соответствии с задачами, поставленными покупателем или продавцом.

Экспертиза и оценка мобильного гаджета проводится посредством

внешнего и внутреннего осмотра изделия, его вскрытия. Указанные действия помогают установить причину возникновения нарушений и поломки предмета.

За потребителем закреплено право на участие в процедуре экспертизы, причем его присутствие предполагается не пассивным, а активным.

При проведении экспертного обследования потребителю предоставлены широкие полномочия:

1. Обязательно поинтересуйтесь у эксперта о целях, спросите задачах и порядке проведения оценочной процедуры.
2. Получайте необходимые разъяснения по ходу проведения экспертизы.
3. В случае несогласия с выводами эксперта выражайте свое мнение.
4. Попросите внести свои замечания в оценочный акт.

Сроки оформления экспертного акта зависят от цели ее проведения:

1. При требовании покупателя о возврате денег за покупку, экспертиза проводится в течение 10 суток.
2. При замене изделия, оценочный срок достигает 20 суток.
3. При проведении ремонта или восстановления товара – срок может продлеваться до полутора месяцев.

Если продавец отказывается вернуть деньги за некачественный гаджет, незамедлительно составьте претензию и передайте ее представителю магазина. В претензии укажите дополнительные требования о компенсации расходов на приобретение телефона и другого ущерба, причиненного некачественной покупкой.

После указанных действий ожидайте решение продавца. На рассмотрение претензии магазину отведено не более десяти суток. Если в течение этого времени продавец не отреагировал

или отказал в удовлетворении ваших требований, то смело обращайтесь с иском заявлением в судебную инстанцию.

Сдавая мобильный телефон в ремонт, тщательно следите за оформлением приемочных документов, где должны быть описаны следующие параметры:

1. Название.
2. Модель.
3. Серийный номер.
4. Описание внешних признаков.
5. Состояние гаджета.
6. Дата приема изделия на ремонт.

Описывая состояние мобильного телефона, укажите все подробности. Особенно, если ремонт осуществляет сервисный центр при магазине, для которого возврат денег и замена товара – нежелательные варианты решения проблемы.

Если вам необходима замена гаджета, требуйте у продавца замену изделия. На продавца возложена обязанность предоставить ему временный аппарат с похожими свойствами. Подходящая замена предоставляется в 3-дневный срок.

В случае отказа продавца удовлетворить законные требования о замене, подавайте претензия и оформляйте ее по аналогичным требованиям, что и заявление о возврате или замене вещи. В такой ситуации направление претензии свидетельствует о досудебной процедуре, проведение которой обязательно при обращении в судебную инстанцию.

В процессе ремонтных мероприятий выясняется подлежит ли восстановлению мобильный гаджет, или нет. В первом случае покупатель получает отремонтированный телефон, во втором – деньги или другой аналогичный аппарат. В последствии срок гарантии на такой телефон увеличивается на все время, проведенное им в сервисном центре.

Чтобы гарантийный срок был продлен, внимательно посмотрите

формуляр о ремонте и потребуйте внести соответствующую запись в паспорт изделия. После ремонта получите все документы о проведенном ремонте, описании дефектов и неисправностей, замене компонентов и другие.

В случае превышения установленного срока на проведение ремонтных процедур, мобильный телефон считается непригодным, поэтому требуйте возврата денег или замены гаджета на другой. Важно знать, что магазин не может продлевать срок ремонта из-за отсутствия необходимых запчастей.

Если телефон неремонтопригоден, а продавец не возвращает деньги за покупку, следующие ваши действия:

- оформите исковое заявление;
- направьте иск в судебную инстанцию.

Досудебная процедура урегулирования спора в данном случае соблюдена.