

Претензия по гарантии образец



В большинстве случаев производитель устанавливает гарантийный срок на свою продукцию. Это означает, что в данный период в случае поломки товара вы имеете право обратиться за бесплатным ремонтом в сервис. Все правовые нюансы, а также сам порядок получения ремонта по гарантии прописан в законе «О защите прав потребителей». Изучив данный документ, вы сможете без труда отстаивать свои права на ремонт изделия, однако только в том случае, если в поломке товара виноват производитель.

Как написать претензионное письмо по действующей гарантии?

Если вы оказались в ситуации, когда купленный товар, у которого есть гарантия, оказался сломанным, то смело несите поломку в мастерскую и требуйте осуществления ремонта по гарантии. Помните о том, что вместо вас это сделать может ваше доверенное лицо, однако данный факт в обязательном порядке должен быть заверен нотариально. Не стоит упоминать о том, что представителем должен выступать знающий закон человек. Так, претензия на гарантийный ремонт должна быть вручена вами представителю, уполномоченному решать подобные вопросы конкретной торговой точки, где был куплен товар.

Не забудьте составить второй экземпляр претензии, на котором адресат должен оставить отметку о принятии. Также вместе с документом представитель магазина обязан принять и сам товар. Даже несмотря на то, что адресат документа может быть не согласен с предъявленными требованиями, он не имеет права отказаться от принятия покупки.

В документе должны быть освещены следующие пункты:

- Персональные данные заявителя (покупателя);

- Дата обращения с претензией;
- Детальное описание купленного товара, а также его недостатков, выявленных во время эксплуатации. Не забудьте включить в описание признаки использования предмета (при наличии);
- Отметка, свидетельствующая о сохранности заводских пломб, ярлыков, бирок и т.д.;
- Короткое объяснение поломки;
- Согласие торгового представителя относительно того, что выявленный недостаток может быть устранен посредством ремонта по гарантии;
- Личные данные человека, принявшего товар на гарантийный ремонт (Инициалы, название должности и т.д.).

Зачастую торговые представители не оговаривают условия доставки товара обратно в магазин. Именно поэтому помните о том, что доставку крупногабаритных покупок (весом более 5 кг) по закону должен оплатить продавец. Пользуясь незнанием закона покупателем, продавцы нередко могут обмануть. Во избежание подобных ситуаций заручитесь помощью специалиста на первоначальных этапах обращения в магазин.

Перед тем, как окончательно отдать товар на ремонт в сервис, проконтролируйте данные, которые представитель мастерской указывает в квитанции.

Обязательно наличие нижеследующих пунктов:

- Количество и степень повреждений товара;
- Наличие царапин и потертостей;
- Перечень и количество комплектующих частей (батареек, зарядных устройств, наушников и прочее);
- Конкретная формулировка жалобы клиента (к примеру, «не работает спусковой затвор у видеокамеры» или «возникли нехарактерные для холодильника шумы»).

Детальное описание проблемы может помочь избежать случаев, когда сотрудники мастерской умышленно наносят повреждения

технике для того, чтобы они не подходили под категорию гарантийных.

Более того, не забудьте проверить, указаны ли в квитанции сроки, в течение которых ремонтные работы должны быть завершены. Исходя из ЗПП, ремонт оборудования должен закончиться незамедлительно. В случае, когда выполнение данного пункта закона невозможно, клиент имеет право сам назначить крайнюю дату ремонта. Как правило, недели бывает вполне достаточно.

В случае, когда сотрудники сервиса нарушили сроки ремонтных работ, то клиент может забрать товар из мастерской и потребовать денежную компенсацию. Если же ремонт изделия затягивается, и сотрудники не говорят ничего определенного, вы имеете право на получение пени в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки. Помните, что любые причины, включая отсутствие запчастей в сервисе, не могут быть оправданием для нарушения сроков.

Согласно 20 статье ЗПП, потребитель имеет право на получение аналогичного товара во время проведения гарантийного ремонта. Для осуществления данного права, составьте заявление в письменной форме и под роспись передайте руководителю ремонтного сервиса.

Исходя из установленных норм, время, отведенное на ремонт товара по гарантии, не может превышать 45 суток. Однако данный срок может варьироваться, так как время, отведенное на осуществление диагностики повреждений или экспертизу, не входит в общий срок гарантийного ремонта.

В случае, когда установленный законом срок возврата товара после гарантийного ремонта давно пропущен, однако товар находится в сервисе, потребитель может привлечь сотрудников мастерской к ответственности (статья 23 ЗПП), и потребовать выплаты неустойки в размере 1% от полной стоимости товара за каждые сутки просрочки.

Также покупатель может потребовать:

- Расторжения договора купли-продажи и возмещения потраченной суммы денег;
- Замены бракованного товара его качественным аналогом;
- Возмещения потраченных средств на ремонт товара в другом сервисном центре.

Согласно правилам, замена изделия должна быть произведена в течение 7 суток. Если на момент обращения с просьбой замены у торгового представителя нет в наличии похожей модели на складе, то закон допускает увеличение срока ожидания до 1 календарного месяца. Что касается возврата денежных средств, он должен быть осуществлен в течение 10 суток с момента предъявления претензии.