

Претензия по гарантийному ремонту автомобиля образец



При приобретении нового автомобиля любой покупатель надеется, что столь дорогостоящая покупка будет качественной и прослужит ему еще очень долго. Именно этот фактор толкает многих автолюбителей копить средства на новую машину.

Однако на практике новые машины также склонны к поломкам и такая ситуация может случиться с абсолютно каждым. Что еще хуже, обращение за ремонтом, положенным по гарантии, не всегда ведет к решению проблем: в сервисе могут отсутствовать запчасти, ремонт автомобиля могут затянуть, а то и вовсе отказать в ремонте, ссылаясь на отсутствие поломок. Так или иначе, у покупателя есть только один выход – составить претензию.

Как правильно составить претензионное письмо по ремонту автотранспортного средства, находящегося на гарантии?

Как правило, у претензии нет какой-то регламентированной законом формы.

Это значит, что при составлении Вы должны придерживаться произвольной формы, однако не забывайте об обязательных пунктах, которые должны быть включены в претензию:

- Адресат (укажите полное название уполномоченной организации);
- Отправитель (оставьте свои личные и контактные данные);
- Название документа (в данном случае – «Претензия»);

- Информация о продавце (наименование и адрес автомобильного салона);
- Название машины;
- Дата совершения покупки;
- Условия обслуживания по гарантии и срок ее действия;
- Перечисление поломок;
- Описание мер, которые были приняты для того, чтобы решить проблемы;
- Описание реакция торгового представителя на Ваше требование отремонтировать автомобиль, находящийся на гарантии, и его отказ;
- Правовые основания, позволяющие получить гарантийный ремонт.

Что же указывается в основной части документа? Обычно заявитель прописывает основную информацию, касающуюся приобретения и владения автомобилем: дата и место покупки, проведение техобслуживания, факты поломок и ситуация, при которой они были выявлены и прочее. Далее следует подробное описание даты выявления брака и обстоятельств.

В заключительной части необходимо максимально точно и лаконично сформулировать требования к адресату претензии, который несет ответственность за проведение ремонта по гарантии. Для того чтобы требования не были безосновательными, обязательно ссылайтесь на действующее законодательство и нормативно-правовые акты.

В завершении составьте список документации (копий документов), которую прикладываете к претензии, и укажите количество страниц в них. Не забудьте поставить личную подпись и дату составления.

Одно из самых главных правил составления деловой документации и, в частности, претензии – лаконичность и информативность. Ваше изложение событий не должно содержать эмоциональных комментариев и ненужных субъективных мыслей. В повествовании описывайте только те факты, которые действительно относятся к

делу.

Одна из основных причин обращения к торговому представителю с претензией на гарантийный ремонт – выявление существенного брака или неисправностей в работе автомобиля во время его эксплуатации.

Также покупатель может столкнуться с ситуацией, когда претензия на ремонт по гарантии, составленная им ранее, будет выступать не в роли сопровождающей документации к основному заявлению на устранение неисправностей, а в качестве отдельного документа, к которому существуют определенные требования.

Как правило, претензия необходима только в нижеперечисленных ситуациях:

1. Если продавец отказывается принимать товар на гарантийный ремонт.
2. Если продавец нарушил сроки проведения ремонта товара или устранения неисправностей.

В первую очередь перед походом в салон загляните в пакет документов, который прилагался к покупке, а именно – гарантийный талон (книжку).

В ней Вы без труда найдете название организации, которая несет ответственность за все возникшие поломки и неисправности, и готова безвозмездно их устранить в течение определенного срока.

На практике данным лицом могут быть:

- Продавец;
- Сервисный центр;
- Официальный дилер (импортер);
- Производитель.

Именно официальному лицу (представителю полномочной организации) Вы и будете должны вручить свою претензию. Иногда

документы могут забрать представители вышеупомянутых людей или организаций, которые входят в число зарегистрированных и уполномоченных лиц: секретарь, работник отдела претензий, менеджер по работе с клиентурой и так далее.

Не забудьте удостовериться в том, что на одном из экземпляров претензии сотрудник проставил входящий номер, свою подпись с расшифровкой (или печать) и дату приемки документации.

Если уполномоченные лица отказываются лично принять Вашу претензию, Вы можете отправить ее заказным письмом с уведомлением на адрес организации. Не забудьте сохранить все документы после отправки (опись вложения, квитанция).

Вскоре Вы получите уведомление с почты, в котором будет указана точная дата получения письма адресатом. Данный документ считается равноправным по отношению к отметке о вручении претензии.

К претензии обязательно должны быть приложены правоустанавливающие копии документов на товар (соглашение, договор о купле-продаже и прочее) и платежная документация (чеки, квитанции, платежное поручение). Не забудьте включить в этот список документы, свидетельствующие о взаимоотношении сторон относительно вопроса проведения ремонта по гарантии.

В случае если Вы неоднократно обращались в центр, где была совершена покупка с целью проведения ремонта автомобиля по гарантии или вели переписку с уполномоченными лицами – обязательно соберите пакет всех документов и приложите его к акту о приеме автомобиля в ремонт.

Помните, что при повторном обращении в сервисный центр все данные об автомобиле, особенно если он находится на гарантии, должны быть подтверждены документами.