

Претензия по гарантийным обязательствам образец



Как бы порой нам этого не хотелось, но купленный товар рано или поздно может сломаться или полностью выйти из строя. В этом случае стоит вспомнить о том, что любой товар имеет установленный производителем срок годности. Данный период подразумевает срок, в который производитель гарантирует сохранность и исправность всех функций и комплектующих прибора.

Гарантия на товар или его срок службы – одна из самых наиболее острых проблем, с которой только может столкнуться потребитель. Однако в действующем законодательстве детально прописаны все нюансы относительно гарантийного обязательства производителя товара, а также юридического и физического лиц.

Зачастую из-за незнания своих прав потребители попросту тратят деньги впустую, оставаясь с бракованным товаром на руках. Ведь согласно закону (статья 18, 29 ЗПП), каждый покупатель имеет право на гарантию купленного изделия.

В случае, когда организация или лицо, отвечающее за ремонт изделия, отказывается принять бракованный товар, вы должны предпринять ряд определенных мер для того, чтобы защитить свои интересы. В первую очередь, составьте претензию по шаблону, в которой укажите все необходимые детали. Подробнее о правилах написания документа читайте ниже.

Как пишется претензионное письмо по обязательствам, связанным с

действующей гарантией?

Если товар, который вы приобрели, вышел из строя, однако находится на гарантии, смело составляйте претензию относительно плохого качества изделия и требуйте ремонта по гарантии. После составления документа необходимо передать его в руки адресату, а именно – представителю торговой точки, который занимается решением подобных вопросов.

Помните о том, что претензия составляется в двух копиях. Данное правило необходимо для того, чтобы у вас на руках остался экземпляр претензии с отметкой о вручении, сделанной торговым представителем.

Также вместе с претензией продавец должен принять и саму покупку.

В документе должны быть отражены:

- Персональные данные заявителя, требующего осуществить ремонт изделия по гарантии;
- Дата предъявления претензии;
- Детальное описание покупки и выявленных недостатков, а также признаки эксплуатации товара;
- Отметка, свидетельствующая о сохранности пломб или заводских ярлыков (при наличии);
- Лаконичное объяснение поломки товара;
- Согласие торгового представителя с покупателем относительно того, что поломка действительно попадает под гарантийный ремонт и может быть устранена;
- Личные данные лица, которое приняло товар на ремонт по гарантии (Ф.И.О., название должности и прочее).

Зачастую продавцы игнорируют пункт закона, касающийся перевозки крупногабаритных товаров весом более 5 кг, и надеются на незнание потребителем своих прав. Именно поэтому удостоверьтесь в том, что продавец оплатит доставку товара от вашего дома до торговой точки. Также для того, чтобы не

попасть в подобные ситуации, лучше всего заранее проконсультируйтесь со специалистом относительно всех нюансов возврата товара и будьте готовы отстаивать свои права.

В случае, когда товар находится на гарантийном сроке, однако в процессе эксплуатации была совершена поломка, вы имеете право на:

- Требование замены товара (возможно с доплатой);
- Возврат денежной суммы за приобретенный товар целиком;
- Возврат части денежной суммы (изначальная стоимость уменьшается на определенную сумму, исходя из существенности поломки);
- Бесплатный ремонт товара.

Очень часто на практике потребители не знают о том, что имеют право на требование соблюдения гарантийных обязательств. Происходит это из-за того, что при совершении приобретения покупатели не уделяют должного внимания гарантийному сроку товара. Стоит знать, что игнорирование или отказ от соблюдения гарантийных обязательств со стороны торгового представителя или изготовителя товара можно расценивать как нарушение закона с вытекающими из этого последствиями. Именно поэтому в случае, когда покупатель не осведомлен о том, что товар находится на гарантии, продавец обязан спросить об этом и удовлетворить требования покупателя.

Существует одна причина, по которой товар на гарантии не может быть отремонтирован бесплатно – нарушения правил эксплуатации прибора.

В данном случае лица, занимающиеся ремонтом товара, обязаны обосновать причину отказа следующими словами: «Товар снят с гарантийного срока из-за несоблюдения требований по его эксплуатации» или же «Отказано в ремонте по гарантии в связи с неверным использованием» и прочее.

Как правило, далее можно найти конкретную причину отказа, к примеру, наличие воды в товаре, очевидные механические

дефекты, попытки самостоятельного ремонта товара и прочее.

В подобных ситуациях лучше всего потребовать акт, в котором подробно должно быть изложено:

- Какие именно процедуры были проведены в ходе ремонта товара;
- Действительно ли присутствуют дефекты, указанные в претензии;
- По каким причинам возникли данные неисправности;
- Как неисправности повлияли на работу товара;
- Какова природа дефектов: являются ли они заводским браком или же были созданы вследствие неправильной эксплуатации товара покупателем;

В случае, когда сервисный центр или организация, занимающаяся ремонтом изделия, отказывается представить вышеуказанный документ, а также любую другую документацию, являющуюся подтверждением проведения работ, то в соответствии со статьей 18 пунктом 6 ЗПП организация автоматически признает виновность в неисправности товара и несет ответственность перед законодательством за нарушение прав покупателя.