

Продлевается ли гарантия после замены товара?



Каждый производитель должен давать гарантию на свою продукцию. Покупая ее, потребитель может быть уверенным в качестве и безопасности. В некоторых случаях за изделие ручается продавец.

Покупатель должен помнить, что обязательства, связанные с гарантией, прописаны в Законе «О защите прав потребителей». Здесь также говорится о правах клиента на возврат приобретенного продукта с гарантией – ст.18-24.

Можно ли продлить срок гарантии после замены продукции?

Гарантийный период – это промежуток времени, на протяжении которого при выявлении в товаре дефекта, производитель, реализатор, предприниматель, импортер обязуется устранить его за собственный счет или выполнить другие законные требования покупателя. Об этом говорится в п. 6 ст.5 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Гарантийный период есть, но не обязан быть

Определение срока гарантии – законная возможность, но не обязанность изготовителя. В вышеуказанном законе речь идет о том, что производитель (исполнитель) может указывать на своих товарах срок гарантии.

Установить гарантийный период вправе и продавец, если такой срок не установлен производителем. Как сообщает п. 7 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей», реализатор может указать свой срок гарантии, даже если он определен самим

изготовителем.

Если приобретенная вещь не имеет срока гарантии

В случае, когда изделие продается без срока гарантии, предъявите претензии торговцу (производителю, предпринимателю, который отвечает за реализацию качественного товара, импортеру), если на продукте были выявлены дефекты, брак или другие недостатки (п. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Однако, сообщать об этом продавцу нужно в установленный законом период, но не позже 2 лет со дня заключения сделки. Срок гарантии может не подчиняться общим нормативным актам, если он больше, определенного законом. Это иногда зависит от условий договора, который составлен во время сделки между продавцом и покупателем.

Единицы исчисления гарантийного периода

Период гарантии может измеряться различными единицами. Чаще всего речь идет о временном промежутке. Но иногда в связи с назначением изделия он может исчисляться метрами, километрами. Об этом гласит п. 3 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей». Например, гарантийный период мотора автомашины измеряют числом километража или же годов.

Срок гарантии качества вещи продлевается на время проведения ремонта

Если на товаре были обнаружены дефекты, сразу же возвращайте его обратно в магазин. Потребуйте, чтобы продающая сторона устранила все изъяны и недостатки.

В случае, когда продукт был отдан на ремонт, срок гарантии продлевается на время, на протяжении которого проводились восстановительные работы.

Начинается данный период с момента обращения клиента в торговый центр с просьбой, заканчиваясь днем возвращения

изделия из ремонта (п. 3 ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В случае, когда происходит замена деталей изделия, которые имеют гарантию, начинается новый отсчет установленного временного периода – с момента получения вещи потребителем после ремонта. Об этом гласит п. 4 ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Если соглашением не предусмотрено никаких дополнительных условий, то продолжительность гарантии на весь товар определяется так же, как и на новую комплектующую.

Если произошел обмен продукции с дефектами на другое качественное изделие, то отсчет времени гарантии производят снова (п. 2 ст.21 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

С какого дня отсчитывается период гарантии и службы

Началом гарантийного срока и временем его службы считается момент передачи вещи в руки клиенту (кроме случаев, которые предусмотрены законом). Если данный момент определить невозможно, то таким днем считают время изготовления продукта. Об этом идет речь в п. 2 ст.19 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Есть группа товаров, у которых день приобретения не совпадает с днем начала их применения. Таким образом, гарантийные периоды будут отсчитываться по-иному. Например, потребитель купил зимние сапоги летом, а начнет их носить в холодное время года.

Иногда дефекты на изделии обнаруживаются только через некоторое время. По этой причине продукт перестает выполнять надлежащие ему функции. Товар на протяжении определенного периода разрешается вернуть назад реализатору. Чаще всего такая ситуация возникает в первые дни его использования. Совершите процедуру возврата приобретенного продукта в любое время на протяжении гарантийного периода.

При этом соблюдайте несколько важных условий. В первую очередь, необходимо доказать, что дефект возник не по вине покупателя. Если же причина поломки или изъяна связана со случайностью, то ответственность с продающей стороны полностью снимается.

Чтобы разобраться в ситуации, нужно отдать вещь на экспертизу. Во время проведения проверки разрешается присутствовать и покупателю. Оспорьте результаты, если они не соответствуют истине. Это можно сделать в независимом центре экспертиз.

Существует группа продукции, которая относится к технически сложной – автомобили, телевизоры, ПК, бытовая техника и т.п. При возврате и обмене таких товаров действуют другие правила, соответствующие нормам законодательства.

Так, например, следует различать в данных изделиях простые и существенные недостатки. Последние дефекты невозможно исправить, или ремонт потребует для этого много времени.

Верните сложно технические товары обратно в магазин, если:

- ремонтные работы продукта проводились больше месяца;
- установленные законом сроки устранения дефекта нарушались.

К кому обращаться для возврата продукции, которая находится на гарантии

Помните, что сначала изделие по гарантии необходимо возвращать в тот торговый центр, где оно было приобретено. Иногда на протяжении гарантийного срока магазин закрывается. В таком случае обращайтесь в организацию, которая является уполномоченным лицом структуры.

Речь идет о сервисном центре или другой торговой точке. Не исключается вариант обращения к самому изготовителю. Его можно отыскать по адресу, размещенном на упаковке или документации продукции.

В случае, когда изделие принадлежит к сезонным

Как гласит п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей», для товаров, относящихся к сезонным моделям, устанавливается такой срок гарантии, который отсчитывается со дня наступления определенного сезона.

Соответственно субъектам РФ, время наступления сезона зависит от климатических условий того региона страны, где производилась покупка.

Так, например, в столице время наступления сезонов устанавливается Постановлением Правительства Москвы от 7 апреля 1998 г. N 375-РП «Об установлении сроков сезонности на отдельные виды товаров в Москве».

Если продукция приобретена по каталогам и почте

Законом предусмотрены случаи, когда потребитель получает товар по образцам или с помощью услуг почты, когда дни передачи изделия и заключения соглашения купли-продажи не совпадают. Тогда срок гарантии и службы продукции отсчитывается с момента получения вещи клиентом (п.2 ст.19 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Если изделие требует сборки

Некоторые товары требуют вмешательства специалиста (монтаж, установка или настройка). Поэтому потребитель не может использовать приобретенный продукт по назначению. Гарантийный период будет отсчитываться только после устранения реализатором всех обстоятельств, мешающих применению изделия.

Иногда момент доставки, монтажа установить не удастся. За начало отсчета гарантийного срока берут день заключения между продавцом и покупателем соглашения о купле продаже. Об этом идет речь в п.2 ст.19 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Как вычисляют период гарантии продукции с комплектующими элементами или составными частями

В случае, когда приобретенный продукт содержит детали, крупные составные части, имеющие свой гарантийный период, они отсчитываются так же, как и время гарантии на основную вещь (п.3 ст.19 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Такой гарантийный промежуток времени тождественен сроку гарантии каждого отдельного элемента, если в соглашении не оговорены другие условия.

Если в соглашении на комплектующее продукции гарантийный период меньше

В некоторых случаях гарантийный период на деталь может быть меньшим, чем на целый продукт. Предъявите по этому поводу претензию продавцу. Она должна быть связана с дефектами комплектующей. Ведь такая особенность также может считаться недостатком (п.3 ст.19 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Исключаются ситуации, когда при совершении сделки в договоре указываются другие условия.

Например, срок гарантии на компьютерную мышь меньше, чем на компьютер. Гарантийный период устройства истек, ПК – нет. Если мышь перестала функционировать, обратитесь с претензией к продавцу.

Если в соглашении на комплектующее продукции гарантийный период больше

Возможен вариант, когда срок гарантии на комплектующую больше, чем на сам товар. В таком случае предъявите претензию относительно изъянов продукции, если период гарантии на деталь еще не истек, а дефект уже выявлен.

Причем в данном случае истечение гарантийного промежутка времени всей вещи не имеет никакого значения. Об этом идет речь в п. 3 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей».