

Сроки повторного ремонта по гарантии по законодательству РФ



Одним из самых распространенных требований со стороны клиента при выявлении недостатка является гарантийный ремонт. Согласно действующему законодательству все расходы, связанные с проведением ремонта несет завод-изготовитель, либо же реализатор (продавец). Для импортера (изготовителя) самое главное найти способ уклониться от выплаты средств.

Какой временной период устанавливается законом в отношении возможности проведения повторного ремонта по действующей гарантии?

Первичным ремонтом именуют дефект товара, который недавно возник и впервые ремонтируется. Вторичные ремонтные работы проводятся, когда необходим повторный ремонт при появлении дефектов. Не имеет совершенно никакого значения, тот же недостаток в технике был выявлен или какой-то другой. Самое главное, техника подлежит ремонту более одного раза.

Внимание! Если изделие имеет одновременно несколько недостатков и обращение в службу ремонтных работ осуществляется впервые, тогда его следует отнести к категории первичного ремонта. Такие вопросы обычно возникают при выявлении недостатков в технически сложных товарах: начиная с первичных и заканчивая вторичными.

Эти понятия определяют спектр требований каждого из потребителей. Следует напомнить о том, что при наличии

существенных изъянов выбор требования клиента не будет зависеть от количества ремонтных работ. Внизу представлена для наглядного примера таблица потребителя относительно технически сложного изделия.

При первичном ремонте	При вторичном ремонте	При обнаружении существенного недостатка
недостатки устраняются безвозмездно расходы будут компенсированы третьими лицами, либо же потребителем	недостаток будет устранен бесплатно товар заменяют аналогичным с точки зрения своих свойств замена осуществляется на такое же изделие, но только с перерасчетом денежных средств покупателю вернут деньги за товар будет уменьшена в несколько раз цена на изделие расходы на ремонт будут компенсированы со стороны клиента или третьего лица	недостатки в товаре будут устранены за счет продавца осуществляется замена товара на аналогичный ему происходит замена изделия на точно такой же товар, но только другой модели и стоимость будет пересчитана потраченные финансы будут возвращены обратно клиенту цену на товар уменьшат в несколько раз расходы на проведение ремонта должны быть оплачены потребителем либо же третьей стороной

Решили сдать технику в ремонт? Эта процедура должна быть подкреплена письменно, с помощью документов.

В магазине либо же в сервисном центре обязательно должны выдать квитанцию либо оформить акт о приеме товара на проведение ремонтных работ.

В акте обязательно должны быть указаны такие стратегически важные данные:

- наименование организации или данные индивидуального предпринимателя, с перечнем контактов: телефонами, адресами то есть сервисного центра или же магазина;
- личные данные клиента: ФИО, телефон и домашний адрес;
- наименование изделия, марка, модель, а также серийный номер;
- характеристика внешнего вида изделия, с полным перечнем имеющихся дефектов: царапины, потертости, повреждения;
- комплектация: зарядка, наушники, гарнитура, пленка защитная, коробочка и т. д. Следует указать все, что вы передаете продавцу обратно. Заводская упаковка может не сохраниться, тогда магазин и СЦ не имеют права отказывать вам, принять товар на ремонт;
- главная цель приема изделия: ремонтные работы, либо же проверка качества работы техники. Клиент может потребовать осуществить возврат денежных средств либо же провести обменную операцию на другое изделие с аналогичными свойствами;
- на документе будет написана реальная сдача изделия в магазин или сервисный центр на ремонт, она выступает точкой отсчета, которая позволяет рассчитать сроки ремонтных работ;
- изъяны, которые необходимо проверить либо же устранить в ближайшее время. Следует максимально подобно расписать все свои многочисленные претензии, которые касаются качества товара, чтобы в процессе ремонта специалист произвел проверку.

Обязательно следует предъявить товарный (кассовый чек) на приобретенное изделие, а также гарантийный талон. Оригиналы документов должны остаться у вас, на рассмотрение необходимо предоставить ксерокопии. Магазин может потребовать отдать им оригиналы чеков, в таком случае следует заранее сделать для себя копии чека, а также гарантийного талона. Их вы можете

предъявить в суде, если ситуация касательно ремонтных работ не будет решена мирным путем.

Согласно действующему законодательству доставка товара весом более пяти кг, то есть крупногабаритного товара подразумевает под собой оплату со стороны магазина, то есть продавца. Если вас просят отвезти обратно домой отремонтированный холодильник, следует сохранить все чеки на оплату, а также отдельный чек за доставку грузчиков. Эти суммы выступают финансовыми потерями со стороны клиента, и продавец обязан возместить их за короткий промежуток времени.

Недостаток может быть не подтвержден со стороны сервисного центра или магазина, даже в таких ситуациях никто не имеет права требовать от продавца компенсировать материальные потери. Не каждый клиент владеет полезной информацией о времени действия гарантийного ремонта, есть возможность попросить «подменный фонд» и это совершенно бесплатно.

Для того, чтобы получить товар из фонда необходимо заполнить заявление в письменной форме, можно даже в произвольной и не забыть указать такую важную информацию, как: ФИО директора, либо же просто оформить на организацию, которая занимается проведением ремонтных работ. Просьба о предоставлении бесплатно подменного товара должна быть четко сформулирована и тогда вы получите на время ремонтных работ в эксплуатацию другую технику.

Она должна обладать такими же характеристиками, как и купленный вами, товар, и вам должны его предоставить в течение трех дней с непосредственной даты подачи заявления. Конечно, согласно закону сервисный центр не обязан предоставить клиенту дорогие вещи: айфоны, айпады и плазмы.

Это может быть самый обычный сенсорный телефон и простой телевизор, но рабочий. Отсутствие подменного фонда является нарушением прав клиента, и если вам было отказано в выдаче товара в эксплуатацию во время проведения ремонтных работ, у

вас есть возможность написать жалобу на магазин или сервисный центр и отправить ее в Роспотребнадзор.

Клиент вправе требовать неустойку в размере 1 % от цены изделия и за каждый отдельный день просрочки предоставления подменного фонда.

Существует также отдельный список товаров, по которым сервисные центры и магазины не могут клиентам предоставлять подменные фонды:

- мотто и авто техника, с номерами и прицепами и различными агрегатами к ним, кроме перечня товаров, которые предназначены для эксплуатации инвалидов;
- мебель;
- бытовые электрические приборы, которые используются обычно в медицинских целях, либо же это предметы туалета;
- оружие гражданское, либо части служебного огнестрельного оружия.

Если ремонтные работы завершились в положенные сроки, тогда при возврате товара из ремонта следует проверить изделие:

- детально изучить внешний вид товара, а также его комплектацию. На корпусе могут появиться царапины и вмятины, которые не были зафиксированы в момент передачи техники в сервисный центр;
- может потеряться что-то из комплектующих, об этом следует сообщить приемщику заранее. Заявление должно быть подано в письменном виде, чтобы в ближайшее время устранить повреждения и выдачу комплектующих деталей вместо тех, которые были потеряны;
- обязательно следует попросить вернуть обратно оригиналы каждого документа и чека, которые были предоставлены вами в сервисный центр;
- следует попросить оформить и выдать вам на руки акт сдачи-приемки работ, где в обязательном порядке должны

быть указаны реальные сроки нахождения изделия на ремонте со всеми выявленными недостатками, а также общим перечнем выполненных ремонтных работ.

Каждый акт, который был выдан, следует хранить. Лучше сделать несколько копий, если оригиналы требуют вернуть в магазин. Согласно действующему законодательству на время нахождения изделия в ремонте будет продлен срок гарантии. В случае возникновения спорных ситуаций у клиента есть возможность доказать, что товар в это время был на ремонте.