

Сроки ремонта техники по закону Российской Федерации



В период гарантии изделие подлежит бесплатному ремонту. За несоблюдение сроков обслуживания виновная сторона несет материальную ответственность.

Если купленный прибор находится на гарантии, то вы, как потребитель, можете рассчитывать на то, что при его поломке в течение срока, указанного в гарантийном талоне, вещь будет починена бесплатно.

Федеральный закон «О защите прав потребителей» обязывает доверенных лиц компании-изготовителя или специализированные сервисные центры произвести устранение неполадок в срок 45 дней, со дня обращения заявителя.

Какие сроки устанавливаются для ремонта бытовой (или иной) техники по действующей гарантии?

Профильный нормативный акт указывает, что исправление недостатков изделия проводится немедленно или в кратчайшее время, если стороны не договорились об ином, но никак не позднее 45 суток после принятия вещи уполномоченным лицом.

Важно! Ссылки мастеров сервисного центра на то, что компания не имеет в наличии запчастей или деталей, необходимых для проведения ремонта не дает права обслуживающей фирме увеличивать срок устранения дефектов самостоятельно.

Подобное возможно, только если вы согласитесь ждать комплектующие, о чем укажите письменно. Поэтому внимательно читайте бумаги, которые подписываете, особенно текст,

напечатанный мелким шрифтом.

Не согласовывайте документы, в которых указано право ремонтирующей организации самостоятельно продлевать термины исправления недостатков прибора при отсутствии запчастей.

Помните! Если вы не можете пользоваться покупкой более 1 месяца в течение года из-за постоянного устранения каких-либо дефектов, то такие неисправности признаются существенными, что дает вам право просить замены изделия или расторжения договора купли-продажи с возвратом денежных средств.

В случае если бесплатная починка товара была произведена и неисправность устранили, срок гарантийного обслуживания продлевается на то количество дней, которое товар провел в сервисном центре.

Примечательно, что при замене деталей или составной части основного прибора, на эти запчасти устанавливается гарантия, аналогичная сроку бесплатного ремонта самого товара.

Срок бесплатного обслуживания – это период, в течение которого вы можете установить скрытые дефекты изделия и обратиться к продавцу/изготовителю/импортеру для их исправления.

Дополнительно, вам следует понимать, что это термин, на протяжении которого реализатор и изготовитель гарантируют бесперебойную работу купленного агрегата и его составляющих, при условии корректной эксплуатации.

Гарантийный срок может быть установлен как продавцом, так и изготовителем. Он отсчитывается со дня, когда товар был передан покупателю. Если термин бесплатного устранения недостатков не описан в сопроводительной документации к изделию, то он составляет 24 месяца.

Важно! Если пользование покупкой носит сезонный характер, то гарантийный срок исчисляется со дня наступления конкретного сезона (для каждой климатической зоны этот период

индивидуален).

Примечательно, что срок гарантийного обслуживания может распространяться полностью на весь прибор или же на отдельные части, – на определенные детали или основное изделие.

Согласно профильному закону, и производитель, и продавец в равной степени отвечают за дефекты товара, выявленные в течение срока гарантии. Так, если изделие сломалось до истечения 15 дней с момента покупки, требуйте замены прибора на аналогичный или же возврата денежных средств.

Когда же следует обратиться в сервисный центр?

Законодатель указывает на следующие условия бесплатного ремонта:

- вещь полностью или частично сломана в период гарантийного обслуживания;
- неисправность носит производственный характер;
- у вас сохранилась вся сопроводительная документация на изделия (прежде всего – гарантийный талон);
- при осмотре прибора отсутствуют следы стороннего вмешательства (не повреждены пломбы и печати).

Важно! Пока товар находится на гарантии, вы не должны доказывать, что транспортировали и эксплуатировали покупку правильно, а также, то, что не вмешивались в работу устройства. По закону, эта обязанность возложена на вашего оппонента.

Потребители чаще всего жалуются на несоблюдение представителями ответственной стороны сроков устранения недостатков.

Вы имеете право на получение неустойки в размере 1 % от стоимости товара за каждые сутки просрочки, если продолжительность ремонта составила более 45 дней.

Ущерб вам обязан возместить именно сервисный центр, а не

изготовитель или продавец. В письменной претензии можете смело ссылаться на ст. 23 профильного закона и обязательно упомяните о возможной замене изделия или о возврате стоимости товара.