

Условия ремонта в сервисном центре по законодательству РФ



Приобретая тот или иной товар, и используя его в последствие, потребитель имеет ряд законных прав, которые твердо зафиксированы в Законе РФ от 1992 года «О защите прав потребителей».

Давайте ознакомимся с правами потребителя, которые действуют на ремонт по гарантии, товара оказавшегося неисправным непосредственно после приобретения.

Когда можно рассчитывать на проведение ремонта по гарантии?

Сроки гарантии – это определенный период, во время которого существует вероятность того, что покупатель выявит недостатки, о которых не догадывался и решит предъявить претензии магазину, а также это период, когда магазин и компания-производитель могут дать гарантию стабильной и качественной работы товара.

Срок обслуживания по гарантии может быть определен производителем и устанавливается с того момента, когда он был передан покупателю.

В том случае, если сроки гарантии не определяются, то гарантия будет действовать в течение двух лет.

Если вы приобретаете товар, который относится к сезонной категории, то срок гарантии начинает действовать с того периода времени, когда наступает сезон (с учетом особенности климатической зоны). Нередко гарантия действует полностью на весь товар или только на некоторые части и детали.

По закону ответственность за возможные дефекты товара возлагаются и на производителя и на продавца, если эти недостатки были выявлены во время действия срока гарантии. В том случае если брак был обнаружен в период не больше 15 дней, то покупатель может воспользоваться своим правом и составить претензию на основании ст. 18 Закона «О защите прав потребителей». Этот нюанс мы не будем разбирать в статье, а рассмотрим ситуацию, если требуется выполнить ремонт по гарантии.

Условиями выполнения ГР на основании действующего законодательства будут являться:

- Наступление полной или частичной непригодности товара во время действия гарантии;
- В обнаруженной неисправности нет вины конечного пользователя. То есть, транспортировка была соблюдена в полном соответствии с правилами, а эксплуатация выполнялась согласно инструкции;
- У покупателя сохранились документы на приобретенную продукцию, самым важным из которых является талон на гарантию;
- Не было попытки «отремонтировать» дома. На товаре должны быть целые печати и пломбы (если они были).

В том случае, если были обнаружены дефекты товара, то требуется доставить неисправный товар в сервис, иную компанию, которая занимается выполнением гарантийного ремонта, указанную в талоне на гарантию.

Для того чтобы сервис выполнил свои обязанности, потребуются не только сам товар, но и документы, которые были оформлены в момент его приобретения (это может быть техпаспорт, инструкция, талон на гарантию, сервисная книжка, если имеется). В том случае если в этом возникла необходимость, то потребуются составить заявление на выполнение ремонтных работ по гарантии.

Обратите внимание! Стоит себя подстраховать и сделать ксерокопии, которые передаются в сервис. При этом вы должны оставить у себя документы в оригинальном виде. Обязательно уточните, в магазине или в сервисе, требуется ли составить и подписать договор, на основании которого будут оказываться услуги по гарантийному обслуживанию. Подобные документы часто заключают на технику разного типа. Для составления заявления может потребоваться образец такого заявления.

Перед тем, как передавать товар для проведения ремонта по гарантии требуется составить подробное описание внешнего вида, как можно более подробнее перечислить повреждения или сделать фотографии.

Документы следует передать в сервис, потребовать, чтобы на них была поставлена подпись в момент передачи неисправного товара на ремонт по гарантии. В этом случае существует вероятность избежать неприятных последствий и отказа от проведения гарантийного ремонта на том основании, что имеющееся повреждение не относится к гарантийному случаю.

Несколько слов о транспортировке

По Закону (ч. 7 ст. 18), продавец организует доставку товара больших размеров за свой счет и собственными средствами.

Вы можете отвезти неисправный товар в сервис своими силами, но при этом потребовать возмещения и компенсации издержек, которые вы понесли во время транспортировки.

Согласно ст. 20 закона определяется, что отремонтировать по гарантии может предметы, которые предназначены для длительной эксплуатации (например, телевизор или стиральную машину), при этом со стороны покупателя имеется законное право на замену гарантийного товара на время ремонтных работ аналогичным. К списку товаров, не подлежащих замене на период проведения ремонта по гарантии, относятся те, которые указаны в Постановление Правительства РФ от 1998 года № 55.

Нередко покупатель сталкивается с ситуацией отказа сервиса проводить гарантийный ремонт. Чаще всего основанием для отказа является мнение специалиста о том, что у вас «не гарантийный случай». То есть, имеется в виду, что покупатель сам виноват в том, что товар оказался нерабочим. Или причиной неисправности оказалось неправильное использование или небрежная перевозка.

Если вы абсолютно уверены в том, что неисправность случилась не по вашей вине, то вы обязаны настоять на том, чтобы провели экспертизу. При этом вы настаиваете на обязательном подробном описании неисправностей. Кроме того, вы требуете, чтобы экспертиза была выполнена исключительно в вашем присутствии. Такой вариант позволит избежать «подгонки» результатов исследования с учетом потребностей магазина.

Кроме того, если вы не согласны с мнением экспертов и продавца, и сервиса, то вы просто составляете исковое заявление в суд. При этом период гарантии будет увеличен на то время, которое было затрачено на проведение ремонта неисправной техники!

Придерживаясь простых правил покупки и правильного оформления и условий эксплуатации товара, вы можете воспользоваться своими правами во время проведения ремонта по гарантии и даже настоять на замене или на возврате денег за неисправный. Помните, что вы всегда можете воспользоваться своими законными правами, которые гарантирует Закон.