

# **Заявление на гарантийный ремонт товара, вышедшего из строя**



Приобретая в любом магазине ту или иную вещь, мы оформляем на нее гарантию, которая является своего рода страховкой, защищающей нас от непредвиденной ситуации. Если товар окажется неисправным, то покупатель имеет право составить заявление с требованием выполнить гарантийный ремонт.

## **Как написать заявление на проведение ремонта приобретенного товара по гарантии?**

Нередко покупатель оказывается в сложной ситуации. Когда он купил товар, который оказался неисправным или вышел из строя в период действия гарантийного срока. Этот товар покупатель относит в магазин и просит сделать гарантийный ремонт или заменить товар на исправный.

В том случае, если на товар была оформлена гарантия, которая действует на момент поломки товара или выявления брака, все ремонтные работы должны выполнить для покупателя бесплатно. Для того чтобы иметь возможность предъявить претензии, покупатель обязательно должен сохранить чек магазина, который подтверждает факт покупки и гарантийный товар.

Чтобы товар отправили на ремонт по гарантии, покупатель должен обратиться в магазин или в сервис. Кроме того, требуется обязательное составление заявления на выполнение ремонтных работ по причине брака приобретенного товара.

При этом текст документа может быть разным, в зависимости от того, какой товар был приобретен покупателем. Это может быть сотовый телефон, фотоаппарат и др.

В тексте документа требуется изложить причину, которая привела к тому, что товар нужно ремонтировать. Кроме того, нужно требовать, чтобы на период ремонтных работ продавец предоставил в пользование аналогичный товар.

На основании закона о защите прав потребителя. Вы должны составить заявление количестве двух экземпляров.

Первый вы оставляете в торговом центре, где был приобретен товар, а на втором экземпляре магазин проставляет соответствующую отметку о том, что товар принят от покупателя, составившего заявление.

В том случае, если гарантия еще действует, то следует составить заявление о предоставлении ремонта на основании ее. Для того чтобы товар отправили на ремонт, нужно обязательно составить заявление.

**Обязательно сохраняйте чеки из магазина при покупке любого товара! Дело в том, что без них вы не докажете факт покупки товара в конкретном магазине!**

Итак, вы составили заявление, теперь вы прикладываете к нему копию чека, (попросите в магазине сделать ее), и талон, дающий право на получение гарантии. При этом вы должны указать положенный по закону срок (он составляет две недели), в течение которого ремонт должен быть выполнен. Однако нередко эти сроки бывают более длительными, и потребуются больше времени, например, еще пара недель.

Поэтому покупатель не должен страдать из-за ремонта. Он должен составить еще один документ, в котором нужно потребовать замены товара на время ремонтных работ.

В том случае, если у клиента есть время, то желательно ему

лично отвезти неисправный товар в сервисный центр. Если поломка незначительна, то ее могут исправить очень быстро.

Однако если неисправность случилась не по вине покупателя, а по вине производителя, то следует отстаивать свои права и настаивать на ремонте.

Закон определяет, что период действия гарантийного срока – это период времени, в который выявляются имеющиеся у приобретенного товара недостатки. Именно в этот период у покупателя есть право заявить о своих претензиях продавцу. Кроме того, данный период является сроком, когда торговая точка и производитель могут дать гарантию, что устройство или товар могут работать стабильно.

Данный период определяется со стороны компании-производителя или торговой точкой и начинает действовать с того момента, когда товар был продан. В том случае, если период действия гарантии не определен, то он будет составлять 24 месяца с момента покупки.

В том случае, если товар относится к категории сезонных, то период действия гарантии начинается с того периода, когда начинается сезон (для каждой климатической зоны он свой). Помимо этого, гарантийные сроки определяются на весь товар полностью, а также на части товара и аксессуары, которые входят в комплект.

По закону определяется степень ответственности, которая возлагается как на изготовителя, так и на магазин, отвечающие за качество товара, если недостатки выявились в тот период, когда на товар действует гарантия.

В том случае, если наступила неисправность приобретенного товара в течение 15 дней, начиная от даты покупки, покупатель имеет полное право обратиться к магазину с претензией, на основании ст. 18 Закона «О защите прав потребителей». Однако мы разберемся с тем, как поступить, если наступил гарантийный случай и требуется получить ремонт по гарантии.

## **Согласно условиям проведения ремонта по гарантии, закон регламентирует права:**

- В том случае, если приобретенный товар оказался полностью или частично негодным. И это произошло в период действия гарантии;
- В случившейся поломке вина покупателя отсутствует. Не выявлено наступление неисправности из-за нарушений правил перевозки, использования и прочего;
- У покупателя имеются бумаги на товар, включая талон на предоставление гарантийного ремонта;
- Не было попыток отремонтировать товар своими руками. На нем имеются пломбы и печати (если они были).

В том случае, если покупатель обнаружил дефект товара, то он должен обратиться в СЦ, либо в другую компанию, в чьи обязанности входит выполнение ремонтных работ в гарантийный период. Данный срок обычно указывается в талоне на гарантию. Отправляясь в гарантийную мастерскую, следует подготовить пакет документов и взять с собой неисправный товар.

### **В пакет документов должны входить:**

- Техпаспорт;
- Инструкция;
- Талон на гарантию;
- Сервисная книжка (если имеется).

Кроме того, сервисный центр может потребовать от покупателя составить заявление на предоставление ремонта по гарантии.

**Обратите внимание!** Что со всех имеющихся документов нужно снять копии. Эти копии предоставить в СЦ, и сохранить оригиналы у себя. При этом нужно уточнить в магазине или в сервисном центре, требуется ли составление договора об оказании услуг по гарантии. Существуют разные виды договоров в зависимости от особенностей товаров. Возьмите образец у представителя магазина или сервисного центра.

Перед тем, как сдать товар на ремонт по гарантии, потребуйте составить подробное описание внешнего вида товара. Также важно подробно перечислить имеющиеся неисправности.

**Обязательно сделайте фотографии!**

**Все документы, которые вы собрали, нужно предоставить и потребовать поставить подписи о том, что неисправный товар передан для проведения ремонтных работ.**

На первый взгляд может показаться, что вся эта суета лишняя. Мол, есть товар, есть гарантия, по закону обязаны сделать ремонт. Но согласитесь, если бы все продавцы честно исполняли свои обязанности, то не было бы такого количество судебных дел по этому поводу.

Кроме того, в сервисном центре и в магазине очень любят искать повреждения товара, которые, якобы сделал покупатель. Это позволит в итоге сделать выводы, о том, что, к примеру, царапина на телевизоре оказалась причиной повреждения, и сам покупатель поцарапал телевизор.

Если сделать фотографии и выполнить советы, приведенные выше, то у вас будет возможность получить ремонт по гарантии. Давайте, уточним вопросы, связанные с транспортировкой товара. Закон в ст. 18 в ч. 7 указывает, что в том случае, если покупатель приобретает крупногабаритный товар, то продавец обязан доставить его покупателю.

То есть, магазин привозит товар покупателю самостоятельно. Поэтому вы имеете право потребовать, чтобы продавец доставил неисправный товар в сервисный центр. Если вы решаете сделать это своими силами, то требуйте с магазина компенсации за расходы, которые вы понесли из-за транспортировки.

Кроме того, существует ст. 20 Закона, которая предписывает, что если товар, который находится на гарантийном ремонте, относится к категории товаров, предназначенных для длительного срока эксплуатации (к таким товарам относятся холодильники,

телевизоры), то покупатель вправе потребовать заменить непригодный товар на новый, который относится к аналогичной категории на период проведения ремонта по гарантии.

**Существует ряд товаров, которые не могут быть заменены на время проведения ремонтных работ ни при каких условиях. Данный список можно найти в Постановлении Правительства от 1998 г за номером 55.**

По закону гарантийный ремонт обязательно должен быть произведен в кратчайшие сроки, в том случае, если иные условия не были определены сторонами дела.

**Независимо от обстоятельств, гарантийный ремонт не может продолжаться более 45 суток.**

При этом потребитель должен знать о том, что если у сервисного центра отсутствуют запчасти или иные детали, то это не может быть причиной для того, чтобы продлевать время ремонта. Кроме того, это не является причиной для освобождения от материальной или другой ответственности в том случае, если сроки были нарушены. Внимательно читайте бумаги, которые заполняются в СЦ, и не торопитесь ставить на них подпись.

**Нередко сервисный центр указывает в составленном заявлении с требованием о проведении ремонта пункт, согласно которому при отсутствии запчастей, сроки ремонта увеличиваются. Не ставьте подпись в этом случае!**

Есть еще один интересный момент.

**В том случае, если на протяжении 12 месяцев товаром нельзя пользоваться больше месяца из-за того, что он постоянно находится в ремонте, подобные дефекты можно отнести к существенным. Поэтому покупатель имеет полное право заявить об отказе использовать данный товар, вернуть его продавцу и потребовать замену или вернуть деньги.**

# Проблемы при передаче товара на ремонт по действующей гарантии и их решение

Нередко даже в том случае, если покупатель выполнил все советы, и точно следовал правилам передачи товара на ремонт по гарантии, то сложности могут иметь место.

Чаще всего, покупатель сталкивается с тем, что сроки ремонтных работ не соблюдаются. В том случае, если они затягиваются на срок более 45 суток, то покупатель имеет полное право истребовать выплату ему материальной компенсации (например, пени). Как правило сумма неустойки составляет 1 % от цены данного товара ежедневно. Сумму за просрочку нужно требовать с сервисного центра, а не с магазина.

Подобный порядок предусмотрен в ст. 23 закона о ЗПП, и именно на данный нормативный документ нужно давать ссылку, если возникли сложности с ремонтной организацией. Помимо этого, если нарушаются сроки выполнения ремонта по гарантии, то потребитель имеет право обратиться к ст. 18 указанного Закона и потребовать заменить товар, вернуть деньги или уменьшить его цену.

Однако потребители нередко сталкиваются с тем, что сервисные центры не желают делать ремонт по гарантии. Как правило, специалист заявляет о том, что данная поломка не является «гарантийным случаем». И вообще в неисправности виноват сам покупатель.

Если покупатель уверен в том, что поломка товара возникла не по его вине, то он обязан настоять на проведении экспертизы, которая может определить его качество. При этом передавая товар на экспертизу, вы должны перечислить все недостатки как можно подробнее.

Вы имеете право настоять на том, чтобы лично присутствовать в

тот момент, когда будет проводиться экспертиза. И вы должны присутствовать. В противном случае, результат экспертизы может оказаться не в вашу пользу.

Если вы не согласны с заключением экспертизы и считаете, что продавец и сотрудники сервиса нарушают ваши законные права, вы имеете полное право составить иск в суд. При этом помните, что гарантия автоматически продлевается на период проведения ремонтных работ.

Соблюдайте эти несложные советы. Обязательно нужно сохранять чеки и документы, требуйте, чтобы покупки оформлялись правильно. Только в этом случае вы сможете воспользоваться гарантией и даже настоять на возврате денег или замене товара. Закон на вашей стороне!