



ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ ЧТО ДОЛЖЕН ЗНАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬ О ГАРАНТИЙНОМ РЕМОНТЕ ТОВАРА?

Оказание услуг по безвозмездному устранению недостатков товара регулируются положениями статьи 20 Закона РФ «О защите прав потребителей».

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Недостаток товара - несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.



Уполномоченная организация - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории РФ изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества.

Уполномоченный ИП – индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории РФ, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества.

УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

Устранение недостатков товара (гарантийный ремонт) оказываются на безвозмездной основе.

Потребителю, при выдаче товара, в письменной форме предоставляется следующая информация:

- дата обращения с требованием об устранении обнаруженных недостатков товара;
- дата передачи товара для устранения недостатков;
- дата устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах);
- дата выдачи товара

СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА

Сроки устранения недостатков товара	Положение договора	Положение закона
45 дней не более	срок устранения недостатков товара определен в письменной форме	пункт 1 статьи 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»
Незамедлительно (в мин срок, необходимый для их устранения)	срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме	

Если недостатки товара не будут устранены в указанные сроки, стороны договора могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара.



Внимание! Отсутствие необходимых запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного первоначальным соглашением.

ПОСЛЕДСТВИЯ НАРУШЕНИЯ СРОКОВ УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА

I. За нарушение сроков устранения недостатков товара потребителю выплачивается неустойка (пени) в размере **1 %** цены товара за каждый день просрочки.

Σ неустойки = Цена товара \times Количество дней просрочки \times 0,01 (1%)



II. Потребитель вправе отказаться от гарантийного ремонта и потребовать:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- возврата уплаченной за товар денежной суммы.



ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ПОДМЕННЫЙ ТОВАР

Потребитель вправе потребовать предоставления ему на период ремонта товар, обладающий этими же основными потребительскими свойствами (подменный товар).

ВАЖНО!

- Подменный товар предоставляется только по требованию потребителя. Следует указанное требование предъявить в письменной форме.
- Подменный товар предоставляется в трехдневный срок после предъявления требования.
- Доставка подменного товара осуществляется за счет исполнителя услуги по гарантийному ремонту товара.
- Утвержден перечень товаров, которые потребитель не вправе требовать на период ремонта.
- За невыполнение (задержку выполнения) требования о предоставлении на период ремонта подменного товара потребителю выплачивается неустойка (пени) в размере **1 %** цены товара за каждый день просрочки.

Σ неустойки = Цена товара \times Количество дней просрочки \times 0,01 (1%)

ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ, НА КОТОРЫЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ ТРЕБОВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЯ О БЕЗВОЗМЕЗДНОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЕМУ НА ПЕРИОД РЕМОНТА ИЛИ ЗАМЕНЫ АНАЛОГИЧНОГО ТОВАРА

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.

2. Мебель.

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами).

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электрообогреватели и другие товары).

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.