

Известно, что техника – штука не вечная, рано или поздно любой, даже супер надежный механизм ломается, поэтому потребителям довольно часто приходится обращаться в сервисные центры. На что необходимо обращать внимание, сдавая технику в ремонт.

Существует два основных вида ремонта: **Гарантийный** и **Негарантийный (послегарантийный)**)

Гарантийный ремонт осуществляется в период гарантии, данной заводом-изготовителем, сервисным центром (СЦ), которые имеют договора об этом с заводом или магазином.

Основание для такого ремонта - гарантийный талон от производителя; - отметка в сервисной книжке о гарантийных обязательствах.

Негарантийный (послегарантийный) ремонт можно заказывать в любом из Сервисном центре (но лучше в тех, которые указаны в перечне СЦ от завода)

Независимо от вида ремонта в обязанности сервисного центра входит заключение договора об оказании услуги (выполнении работы). Он может быть оформлен в виде квитанции или другого документа, разрешенного законодательством. В договоре должны быть указаны:

- фирменное наименование и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации); вид услуги (работы); цена услуги (работы); точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или материалов (с вещью) потребителя; отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора; даты приема и исполнения заказа; гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены законодательно; должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора выдается потребителю, а другой остается в сервис центре. Если услуга выполняется в присутствии заказчика, договор может быть оформлен в виде кассового чека, билета и т.п.

Если потребитель потерял договор (квитанцию) на оказание услуг, то согласно «Правил бытового обслуживания населения в РФ», утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997г. № 1025 (далее Правила) - изделие, указанное в документе, подтверждающем заключение договора об оказании услуги (выполнении работы), в случае утраты этого документа выдается на основании письменного заявления потребителя при предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

При сдаче техники в сервисный центр нужно обратить внимание на то, чтобы в договоре было приведено ее подробное описание. Причем не только описание самой неисправности, которую необходимо устранить, но и наличие царапин, сколов, потертостей, трещин. Почему это так важно? Да потому, что потом это поможет отстоять свои права, если Вашу собственность в Сервисном центре испортят. То есть, согласно ст. 35 Закона РФ « О защите прав потребителей», п.12 Правил – в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в 3-дневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем».

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

Помните, что исполнитель не имеет права навязывать вам дополнительные платные услуги или обуславливать оказание услуги какими-то другими платными видами работ. Чтобы избежать недоразумений, необходимо внимательно изучить договор на ремонт, в нем должен быть указан полный объем выполняемых работ. И мастера не вправе отступать от него ни в большую, ни в меньшую сторону, если это не согласовано в письменной форме.

При начале и окончании ремонта, не забудьте требовать отметки об этом в договоре с указанием конкретных дат.

Если мастерская не успевает отремонтировать технику вовремя, то есть нарушает срок, установленный в договоре (квитанции), потребитель по своему выбору вправе:

назначить исполнителю новый срок;

поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);

расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы).

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором об оказании услуг (выполнении работ) не определена - общей цены заказа. Договором об оказании услуг (выполнении работ) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).

Если потребитель по какой-то причине не забирает отремонтированную вещь из сервисного центра, его представители вправе отправить владельцу техники письменное уведомление. Если никакой реакции не последует, то через два месяца со дня предупреждения сервис-центр может продать отремонтированную вещь по разумной цене. Из этой суммы он забирает себе деньги, потраченные на ремонт, а оставшуюся часть вносит на депозит в порядке, предусмотренном ст. 327 ГК РФ. Гражданин может забрать эти деньги в течение общего срока исковой давности, то есть в течение трех лет с момента внесения на депозит.

По окончании ремонта, согласно п. 19 Правил бытового обслуживания населения в РФ, при выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан продемонстрировать их безупречную работу.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) исполнителем не устранены. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы), если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной

работы) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы).

Проконсультироваться по вопросам защиты прав потребителей со специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай можно по адресу: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173, по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 17-00, в пятницу рабочий день до 16-45, телефон «горячей линии»: 8(38822)6-42-