



## ЕСЛИ СЛОМАЛИСЬ ТЕЛЕФОН, КОМПЬЮТЕР ИЛИ ПЛАНШЕТ, ИЛИ ДРУГАЯ БЫТОВАЯ ТЕХНИКА, ЧТО ДЕЛАТЬ?

Бытовая техника является повседневным спутником, без которой уже невозможно представить жизнь. Однако, даже самые современные электронные устройства могут выйти из строя и сломаться.

### Так что же делать, если техника вдруг дала сбой или вовсе перестала работать?

Ремонт бытовой техники может производиться как в сервисном центре (ремонтной мастерской), так и на дому у потребителя, непосредственно по месту нахождения товара. Для начала, посмотрите в сопроводительной документации (гарантийном талоне) закончился ли у товара гарантийный срок.

### Если техника сломалась в течение 15 дней со дня покупки, вы имеете право:

- вернуть товар продавцу и потребовать возврата уплаченной за него денежной суммы;
- заменить товар на товар этой же или другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены.
- Продавец обязан вернуть денежные средства за некачественный товар в течение 10 календарных дней.

Продавец обязан заменить товар в течение семи календарных дней со дня предъявления вами соответствующего требования, а при необходимости дополнительной проверки качества товара – в течение 20 календарных дней со дня предъявления требования.

### Ремонт бытовой техники в период срока гарантии

В течение установленного гарантийного срока, вы имеете право на бесплатный ремонт. Срок гарантийного ремонта не может составлять больше 45 календарных дней.

Если отсутствуют письменные отметки о гарантийном сроке (то есть гарантия не установлена), вы вправе требовать гарантийного ремонта в течение двух лет со дня передачи вам бытовой техники.

Сдать бытовую технику в ремонт можно как продавцу, так и в сервисный центр, право выбора предоставлено потребителю.

При передаче бытовой техники для ремонта продавцу или в сервисный центр (ремонтную мастерскую) вам на руки обязаны выдать квитанцию, в которой обязательно должно содержаться следующее: описание внешнего вида; описание неисправности; характер повреждений; срок ремонта.

По окончании гарантийного ремонта бытовой техники должны выдать документ, содержащий информацию о проведенном ремонте с указанием выявленного недостатка и даты проведения ремонта (как при ремонте в сервисном центре (мастерской), так и при ремонте на дому).

**Внимание!** На период гарантийного ремонта, по заявлению потребителя, в течение трех дней, должны предоставить во временное пользование аналогичный качественный товар.

## **Ремонт бытовой техники по истечении срока гарантии.**

Если у вас возникла необходимость осуществления ремонта бытовой техники за свой счет, по истечении гарантийного срока, то при выборе исполнителя, оказывающего услуги по ремонту бытовой техники, следует ознакомиться с отзывами других заказчиков в интернете. Если вы обратитесь за оказанием услуги по проведению ремонта к физическому лицу, закон о защите прав потребителей на такие отношения распространяться не будет.

Исполнитель, который является юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, обязан предоставить вам информацию о себе и об оказываемых услугах. Такая информация должна быть доведена до сведения потребителя и при обслуживании на дому, а также содержаться в договоре.

Договор об оказании услуг ремонта бытовой техники должен быть заключен в письменной форме. При оказании услуги в присутствии потребителя договор может оформляться путем выдачи кассового чека. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором, и не вправе увеличить стоимость услуги без вашего согласия. Сроки, в течении которого должны отремонтировать ваше устройство, если не определены в договоре, должны быть объективно минимальными (не более семи дней).

## **При нарушении сроков проведения ремонта**

Потребитель вправе по своему выбору предъявить одно из нижеперечисленных требований исполнителю:

- назначить новый срок оказания услуги;
- 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;
- отказаться от исполнения договора.

Также вы вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков.

Кроме того, в случае нарушения сроков проведения ремонта исполнитель обязан уплатить вам за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере 3% от стоимости оказания услуги (работы).

Для разрешения спорных ситуаций, связанных с ремонтом бытовой техники, необходимо направить письменную претензию в адрес сервисного центра (ремонтной мастерской).

Если ваша претензия не удовлетворена добровольно, вы вправе обратиться с исковыми требованиями в суд.

Консультации в сфере защиты прав потребителей можно получить:

— в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам: 971-106, 971-083.

-в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5,10,12 ; тел. 77-20-38; 73-06-77.

-по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках;