

Порядок действий при возврате техники от потребителя

1. Потребитель для реализации своих прав относительно товара ненадлежащего качества в случае выявления существенного недостатка может потребовать возврата денежной суммы или замены товара. Эти права реализуются только в отношении товаров, на которые не закончился гарантийный срок (срок эксплуатации). Для этого потребитель должен

– с письменным заявлением установленной формы (Приложение 8 к Постановлению КМ №506 от 11.04.02),

-Актом технического состояния, выданным авторизованным сервисным центром, с указанием возможности или невозможности ремонта, отметкой о дате согласования;

- документом, подтверждающим покупку;

- гарантийными документами обратиться в торгующую организацию, производшую продажу, для получения компенсации или замены товара.

2. Если в случаях, предусмотренных законом, произведен возврат ремонтпригодной техники, работоспособность ее должна быть восстановлена по правилам гарантийных ремонтов сервисом, производившим первичную диагностику. Отремонтированный товар остается в собственности торгующей организации. В случае необходимости производится уценка отремонтированной техники.

3. На отремонтированный товар выдается новый гарантийный талон (при предоставлении использованного) и предоставляется гарантия (срок - по согласованию с Представительством).

4. Если прибор неремонтпригоден (ремонт нецелесообразен), то он подлежит списанию, а торгующая организация получает компенсацию по понесенным затратам.

5. Для получения компенсации неремонтпригодной техники или уценки отремонтированной техники необходимо предоставить:

-заявку на компенсацию или уценку в бумажной и электронной форме (см. файл xls)

-заявление покупателя на обмен техники (копия);

-документ, подтверждающий покупку (копия);

-Акт технического состояния, завизированный представителем Горенье после осмотра техники в месте, указанном торгующей организацией и в сроки, согласованные сторонами;

- копия акта-наряда работ, выполненных АСЦ

-оригинал гарантийного талона;

-фото заводской таблички (шилдика) на приборе;

-фото имеющихся повреждений, ставших причиной списания;

- заводскую табличку (шилд для списанных приборов).

6. Все документы направлять в срок до 10-числа месяца, следующего после подписания Акта технического состояния представителем Горенье.

Составил: Мусиенко В.П.

Дата создания 09.10.2006 17:00:00