

## Тема: Гарантійні зобов'язання

Після продажу товарів покупцю виробник (продавець) втрачає право власності на них, проте це зовсім не означає, що із цієї миті він залишається без роботи. Уся річ у тому, що за законодавством навіть після продажу товару виробник (продавець) несе відповідальність за його якість і технічну справність. У свою чергу, покупець, якому дістався товар з дефектами, має право вимагати його заміни або ремонту.

### Вимоги до якості товарів

За дотриманням з боку продавців і виробників прав покупців пильно «стежать» ГКУ (господарський кодекс України) і Закон про захист прав споживачів.

Ці документи висувають жорсткі вимоги до якості товарів, які продавець (виробник) передає своїм покупцям. Так, товар, який продавець (виробник) передає або зобов'язаний передати покупцю, **повинен відповідати вимогам до його якості** в момент його передачі, якщо інший момент визначення відповідності товарів цим вимогам не встановлений договором купівлі-продажу (ч. 1 ст. 675 ЦКУ). А ось [ч. 1 ст. 6 Закону про захист прав споживачів](#) говорить нам про те, що

продавець (виробник) зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію

Більше того, виробник повинен забезпечити належну роботу (використання) продукції, у тому числі комплектуючих виробів, тобто гарантує якість товару, протягом усього **гарантійного строку** ([ч. 1 ст. 7 Закону про захист прав споживачів](#)).

**Гарантійний строк** — це строк, протягом якого виробник (продавець або будь-яка третя особа) бере на себе зобов'язання про здійснення **безкоштовного ремонту або заміну продукції** (п. 5 ст. 1 Закону про захист прав споживачів).

### Гарантія і сервіс

Термін гарантійного обслуговування зазначений в експлуатаційних документах конкретного товару. Наполегливо рекомендуємо Вам уважно ознайомитися з гарантійними умовами та інструкцією з експлуатації.

Гарантійний ремонт здійснюється представниками виробника або продавця (сервісними центрами) при наявності гарантійного талона та документа, що підтверджує оплату товару (товарного чеку).

Щоб уникнути можливих непорозумінь, необхідно зберігати протягом гарантійного терміну експлуатації документи, що додаються до товару при його продажі, упаковку і усі аксесуари, що додаються до виробу.

**Користувач бере на себе відповідальність** за своєчасне збереження важливих для нього даних та їх захист.

**Умови гарантійних зобов'язань і безкоштовного сервісного обслуговування\*:**

#### 1. Право на гарантійне обслуговування втрачається у таких випадках:

- якщо виріб, призначений для особистих (побутових, сімейних) потреб, використовувався для здійснення підприємницької діяльності або інших потреб, які не відповідають його прямому призначенню;
- у разі порушення правил і умов експлуатації, встановлення виробу, описані в інструкціях з монтажу та експлуатації;
- якщо виріб має сліди спроб некваліфікованого ремонту;

- якщо дефект викликаний зміною конструкції, схеми виробу або базового програмного забезпечення, які були здійснені не працівниками нашого сервісного центру;
- якщо серійний номер виробу змінений, стертий або не може бути встановлений;
- якщо на виробі порушені пломби або стікери, встановлені продавцем чи (і) виробником. (У разі, коли серійні номери і маркування відсутні на виробі, але присутні на упаковці, потрібно зберігати упаковку весь гарантійний термін);
- якщо дефект викликаний дією непереборних сил, нещасними випадками, навмисними або необережними діями споживача або третьої особи;
- якщо виявлені ушкодження викликані попаданням всередину виробу сторонніх предметів, речовин, рідин, комах або дією екстремальних температур;
- наявності електричного або механічного пошкодження електричних контактів, з'єднань, радіоелементів;
- наявності термічного пошкодження виробу і його складових частин;
- якщо потрібне технічне обслуговування, чищення (аудіо -, відео головок, механічних приводів та ін.)

## **2. Гарантійні зобов'язання та безкоштовне сервісне обслуговування не поширюється на такі недоліки:**

- механічні пошкодження, що виникли після передачі товару споживачеві;
- ушкодження, спричинені недбалим, неохайним використанням і недотриманням правил догляду за виробом;
- природний знос елементів у випадках перевищення зазначених норм нормальної експлуатації, а також корпусних елементів переносних виробів;
- пошкодження або ненормальне функціонування виробу викликано: збоями або невідповідністю стандартам параметрів живлення, телекомунікаційних, кабельних та інших подібних зовнішніх факторів; використанням нестандартних та (або) неякісних витратних матеріалів, приладдя, запасних частин, елементів живлення, носіїв інформації різних типів, програмних продуктів, що не були поставлені або рекомендовані виробником.

**3. Підключення (установка, налагодження тощо) виробів** описане у відповідній документації. Якщо в інструкціях з експлуатації для виробів є попередження про необхідність встановлення кваліфікованими фахівцями, Вам потрібно скористатися послугами таких фахівців, що мають сертифікат відповідності на проведення подібних робіт, і забезпечити умови для правильно установки виробу і його доступності для обслуговування. При цьому особа (організація), що встановила виріб, несе відповідальність за правильність і якість підключення (установки, збірки, налагодження тощо). Просимо Вас звернути увагу на значимість правильного встановлення виробу, як запоруки його надійної роботи, а також для отримання гарантійного та безкоштовного сервісного обслуговування. Вимагайте від фахівця з установки внести всі необхідні відомості про встановлення Вашого виробу в гарантійний талон.

## **4. Продавець знімає з себе відповідальність за можливу шкоду у таких випадках:**

- прямо або побічно нанесену реалізованої підприємством технікою людям, домашнім тваринам або майну у випадках;
- якщо це сталося в результаті недотримання правил і умов експлуатації, встановлення виробу;

- умисних або необережних дій споживача чи третіх осіб, а також за будь-якої шкоди, що впливає як наслідок, включаючи економічні та нематеріальні втрати, втрату прибутку, доходів, інформаційних даних, пошкодження чи неможливості експлуатації продукції.

**5. Повернення або заміна товару.** Дотримання усіх норм, передбачених законодавством України (Стаття 9 «Закон про захист прав споживача»).

Обмін і повернення товарів належної якості здійснюється протягом чотирнадцяти календарних днів.

Перед зверненням, будь ласка, переконайтеся в тому, що:

- товар не використовувався, а відтак, немає слідів експлуатації: подряпин, сколів, потертостей, тощо;
- товар повністю укомплектований і не пошкоджене упакування;
- на товарі збережені всі ярлики і заводське маркування.

Якщо товар не працює, обмін або повернення товару здійснюється тільки за наявності висновку сервісного центру, про те, що умови експлуатації не порушені. При поверненні товару потрібно мати при собі: паспорт, товарний чек, гарантійний талон.

\*Під безкоштовним сервісним обслуговуванням розуміється цілком безкоштовне для споживача усунення недоліків (дефектів) виробу, які виникли з вини виробника, але за умови дотримання умов гарантії. У гарантійному обслуговуванні може бути відмовлено, якщо у ході діагностики (діагностика може проходити кілька днів) буде виявлено, що поломка виникла в результаті здійснення та впливу дій, перелічених у вище наведених даних умов гарантійного обслуговування клієнтів.

## **Висновки**

- Товари, що передаються продавцем (виробником) покупцю, повинні відповідати встановленим вимогам до їх якості.

- Протягом установленого на товар гарантійного строку виробник (продавець) повинен забезпечувати належну роботу (використання) продукції, у тому числі комплектуючих виробів.

- Якщо протягом гарантійного строку покупець виявляє недоліки в товарі, то він може висунути продавцю (виробнику) низку вимог, установлених ч. 1 ст. 8 Закону про захист прав споживачів.