

Гарантия на межкомнатные двери



Согласно ГОСТ 475-2016 «Блоки дверные деревянные и комбинированные. Общие технические условия» гарантийный срок должен устанавливаться производителем на основе расчета интенсивности эксплуатации двери и составляет:

- не менее 3 лет со дня отгрузки производителем при низкой интенсивности эксплуатации,
- не менее 2 лет при средней и высокой интенсивности эксплуатации.

При этом низкая интенсивность включает в себя до 20000 циклов открывания-закрывания, а средняя – до 50000 циклов.

Конечно, ГОСТ будет обязательным к исполнению только в том случае, если производитель сам официально декларировал соответствие своих товаров стандарту. Однако, гарантийный срок в 2 года на весь блок

межкомнатной двери в целом, как правило, устанавливают почти все производители.

Гарантия же на отдельные элементы (например, ручки, замки, петли) обычно меньше – от 3 до 6 месяцев, в зависимости от производителя.

Что такое гарантия и какие случаи являются гарантийными?

Вообще гарантия – это взятие производителем на себя ответственности за качество двери и обещание решить те проблемы, которые могут возникнуть по вине производителя, точнее говоря – заводской брак. Конечно, под гарантию не подпадает возникновение проблем по вине потребителя. Что может быть признано гарантийным случаем?

1. Нарушение декора и внешних отделочных элементов двери – возникновение трещин, отслоений покрытия. При этом должны отсутствовать следы повреждений, обусловленных нарушением правил транспортировки, установки и эксплуатации двери – следы ударов, воздействия влаги и т.п.
2. Изменение геометрии полотна, возникновение перекосов, отклонений от заявленных размеров, несоответствие заявленной прочности.
3. Разрушение конструкции двери. Отслоение шпона, боковых кромок из-за некачественного приклеивания, плохое крепление фурнитуры, филенок, стекла или других декоративных элементов.

Негарантийные случаи



Претензия потребителя может быть отклонена, если экспертизой будут выявлены следующие обстоятельства.

1. Механические повреждения дверного полотна или деталей коробки – вмятины, царапины, трещины и т.п., возникшие в процессе эксплуатации, или при нарушении правил перевозки, а также в результате неправильного монтажа.
2. Самостоятельные и несанкционированные изменения конструкции, или следы неквалифицированного ремонта.
3. Повреждения двери вследствие нарушения правил эксплуатации и ухода, а также при использовании двери не по назначению или из-за установки в помещении с неподходящими условиями (например, с высокой влажностью, пыльностью, температурными перепадами и т.д.).
4. Повреждения вследствие воздействий стихийного характера (пожар, землетрясение, залив водой и т.п.).

5. Покупка двери с имеющимися дефектами, о которых потребитель был извещен.

В этих случаях изготовитель не несет гарантийной ответственности и потребителю придется осуществлять ремонт или замену двери за свой счет. Правда есть нюанс с установкой. Если потребитель устанавливал дверь сам (или нанял стороннего установщика), и при монтаже дверь была повреждена – это случай негарантийный. Если же дверь устанавливал установщик от изготовителя или продавца, то скорее всего претензия будет переадресована ему и возмещать убытки, связанные с заменой или ремонтом двери будет он.

Можно ли вернуть качественную дверь?



Межкомнатные двери не входят в перечень товаров, не подлежащих возврату, поэтому Закон «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 позволяет вернуть качественный, но неподходящий товар, не устраивающий потребителя, например, по цвету, размерам, весу, качеству

материалов, наличию конструктивных особенностей (притвора, выступов, пазов и т.п.), но для этого необходимо, чтобы были выполнены следующие условия:

- изделие не должно быть повреждено,
- оно должно полностью сохранить товарный вид,
- на изделии не должно быть следов установки, эксплуатации,
- должна сохраниться заводская упаковка,
- дверь не должна быть изготовлена по специальному заказу.

При соблюдении этих условий в течение 14 дней со момента покупки (исключая саму дату покупки) потребитель может вернуть товар продавцу. Правда, чаще всего ему приходится самому оплачивать доставку товара на склад продавца. Нередко случается так, что при повреждении заводской упаковки магазин отказывает в возврате.

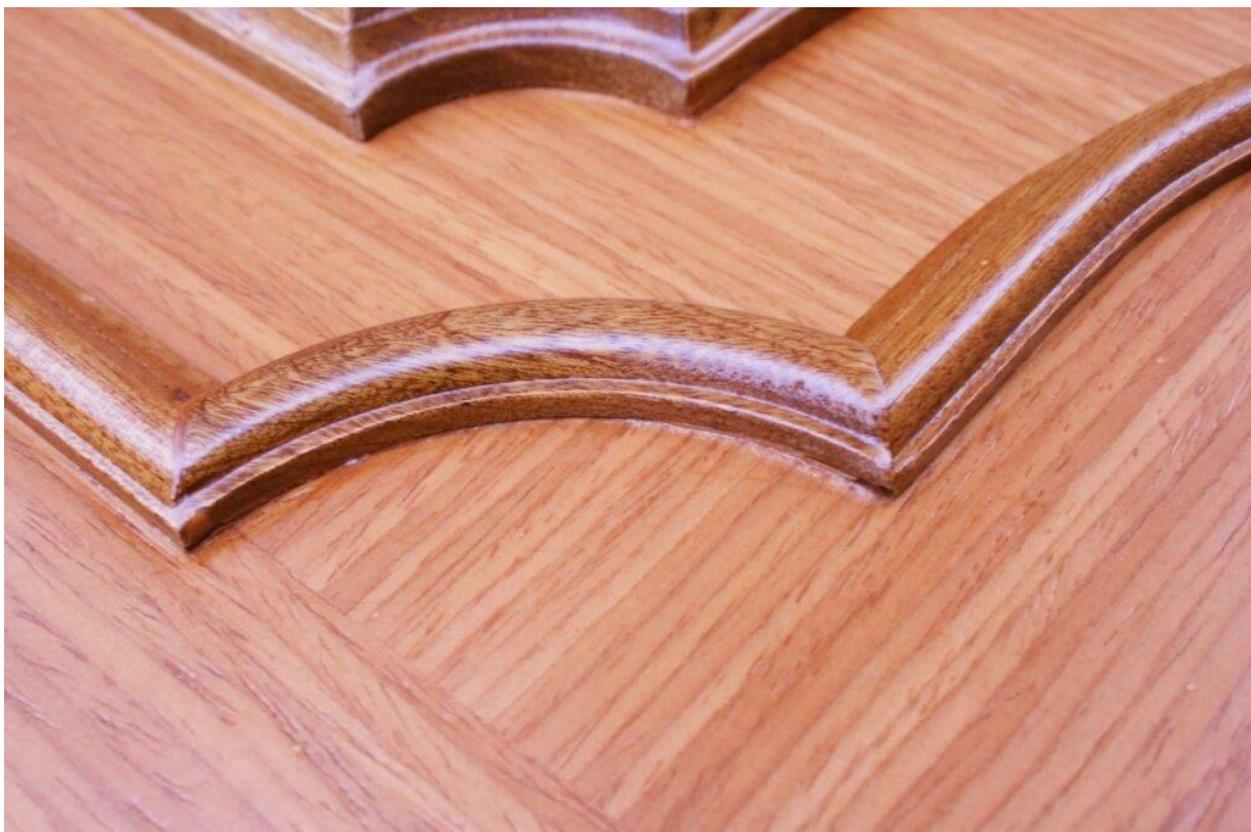
Что можно потребовать по гарантии?

Если возникает гарантийный случай и претензии потребителя обоснованы, то он может потребовать:

- 1) замены товара на аналогичный,
- 2) осуществления бесплатного ремонта или устранения дефектов,
- 3) возмещения средств, потраченных на ремонт товара,
- 4) возврата товара продавцу и возмещения потраченных на его покупку средств.

Но для этого, конечно, необходимо сохранить чек и другие документы, подтверждающие факт покупки.

Что делать и куда обратиться при обнаружении заводского брака?



Вообще, для того, чтобы избежать приобретения некачественного товара, необходимо воспользоваться возможностью внимательно осмотреть дверь при покупке, или при получении, в присутствии курьера или представителя магазина. В этом случае гораздо легче будет оформить возврат некачественного товара. Фактически вы просто не принимаете дверь с дефектом и магазин будет вынужден привезти вам другую. Главное все правильно оформить в акте приема-передачи, особенно когда дверей несколько.

Но если случилось так, что брак заметили спустя некоторое время после доставки (или установки), то необходимо обратиться в магазин и потребовать замены некачественной двери или возврата денег. По закону потребитель имеет право потребовать замены товара (или возврата денег), даже если брак был обнаружен после окончания гарантийного срока. Но в этом случае придется доказать, что дефект вызван действиями производителя, т.е. реально является заводским браком. Именно для этого рекомендуют сохранять неповрежденную упаковку, так как она

подтверждает, что, к примеру, повреждения полотна под неповрежденной упаковкой могли возникнуть только по вине производителя или продавца.

Чаще всего добросовестные продавцы соглашаются заменить товар или вернуть деньги, если брак очевиден. В спорном случае, или при отказе магазина принять дверь придется составить досудебную претензию.

Как составить претензию?

.....

Кому: _____

От кого: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

_____ (дата) я заказал у Вас _____ (указать услугу),
что подтверждается _____ (накладной, квитанцией, соглашением и т.п.).
Между нами был заключен договор оказания услуг № __ от __,
и установлен срок выполнения _____ (дата или количество дней).
В соответствии с данным договором цена _____ (услуга) составляет _____ рублей,
в качестве предоплаты я внес денежную сумму в размере _____ рублей.
Моя _____ (услуга) выполнена не удовлетворительно и имеет следующие недостатки
_____ (перечислить).

В соответствии со статьей 29 закона РФ «О защите прав потребителей» (далее «Закон»)
(выбрать один из вариантов)

— (вариант 1) требую безвозмездного устранения недостатков выполненной работы
(оказанной услуги);

(вариант 2) требую соответствующего уменьшения цены выполненной

Она составляется в двух экземплярах в свободной форме. В ней обязательно должны быть указаны следующие моменты:

- полное название организации, с указанием фактического адреса, фамилии и инициалов директора, и контактными данными,
- ФИО, адрес регистрации и контакты заявителя,
- краткое описание обнаруженных дефектов, причину отказа магазина – все со ссылками на соответствующие статьи закона «О защите прав

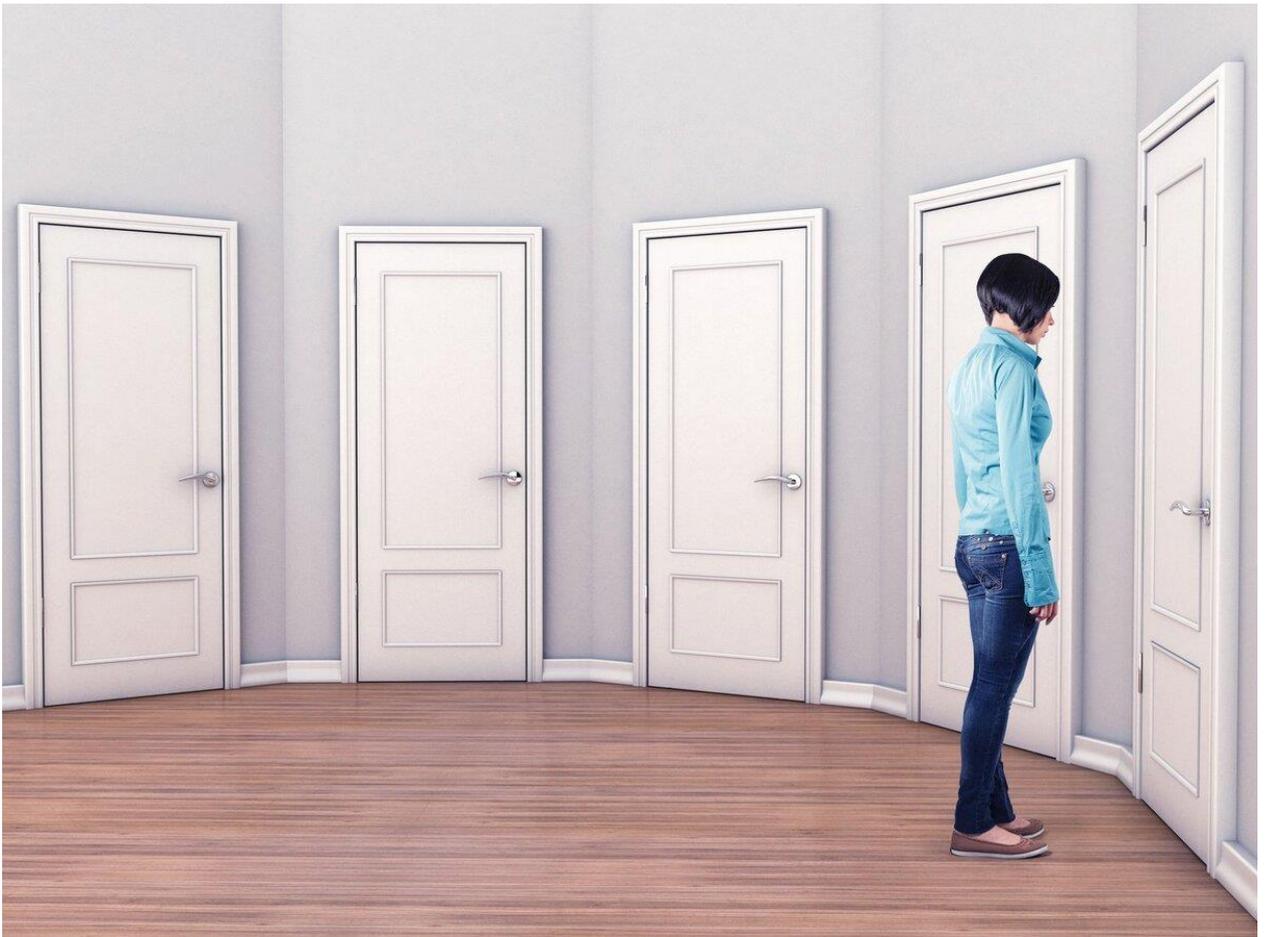
потребителей» и другие нормативные акты (например, Постановление Правительства РФ № 55 и др.),

- четкое изложение требований (заменить товар на такой же качественный, вернуть деньги и т.д.),
- подпись заявителя.

К этому документу нужно приложить все сопутствующие необходимые документы – например, копию заключения независимой экспертизы, фото дефектов и т.п. Копию этого письма желательно отправить в Роспотребнадзор. Лучше всего отправить претензию в организацию заказным письмом с уведомлением о доставке. Там документ обязаны будут принять, присвоить ему входящий номер, второй экземпляр отправить заявителю, и у них будет 10 дней для того, чтобы сформулировать ответ.

Если причиной дефекта действительно является заводской брак и претензия потребителя хорошо обоснована, то вероятнее всего на этом этапе вопрос будет решен. В случае повторного отказа можно обращаться в суд. В случае когда вина производителя очевидна суд легко принимает решение в пользу потребителя.

Как максимально обезопасить себя от подобных ситуаций?



1. Тщательно выбирать продавца, а у него – наиболее товар серьезного производителя. Почитайте отзывы о выбранном товаре на независимых сайтах-отзовиках. Особое внимание обратите на плохие отзывы – обоснованы ли претензии потребителей, как реагировал на них магазин?
2. Тщательно подойти к вопросу оформления заказа – заключить договор на поставку двери (лучше вместе с установкой), внимательно прочитать договор и раздел о гарантии, сохранить все связанные с покупкой документы (накладные, товарные и кассовые чеки и пр.).
3. Если есть возможность лично выбрать товар и внимательно рассмотреть товар в магазине, убедиться, что именно эта модель вам подходит, что именно такой будет цвет, глянец, рисунок на стекле. Не верить клятвам продавца, что «эта модель точно такая же, но рисунок может немного отличаться», или «у этой двери шпон отклеился потому что она в торговом зале стоит 5 лет и ее все хватают, а вам привезут хорошо проклеенную».

4. Не пренебрегать возможностью внимательно осмотреть принимаемый товар. Даже если курьер спешит и подгоняет вас – это его проблемы. Вы имеете полное право в его присутствии тщательно осмотреть доставленный товар и не принимать бракованное изделие. В случае обнаружения дефектов, сфотографируйте их, опишите в акте приема-передачи и отправьте бракованное изделие обратно.