

# ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ (ТСТ).

1. Легкие самолеты, вертолеты, летательные аппараты

2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства.

4. Снегоходы и транспортные средства, специально предназначенные для передвижения по снегу.

5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

6. Оборудование навигации и беспроводной связи (телефоны) для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины

8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления

9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления

10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления

11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления

12. Холодильники, морозильники, комбинированные холодильники-морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газоэлектрические плиты, варочные панели, духовые шкафы, микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели.

13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями

14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)



# ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПОКУПКЕ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНОГО ТОВАРА

**ВАЖНО!** Технически сложные товары надлежащего качества не подлежат обмену и возврату, если они не подошли по форме, цвету, габаритам, комплектации.

При обнаружении недостатков товара, право на возврат/замену определяется ст.18 Закона «О защите прав потребителей».

Если в технически сложном товаре обнаружился недостаток (неисправность) **в первые 15 дней после покупки** потребитель имеет право:

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы;
- заменить на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- безвозмездного устранения недостатков (гарантийный ремонт).

**По истечении 15 дней указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:**

- обнаружение существенного недостатка товара – недостаток проявляется неоднократно, либо для его устранения необходимы несоизмеримые затраты средств и (или) времени;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара – срок ремонта более 45 дней;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

**Если данные условия не подтверждены, то потребитель имеет право только на гарантийный ремонт.**

## **СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

- Возврат денежных средств, уменьшение покупной цены, возмещении убытков – **10 ДНЕЙ.**
- Замена товара – **7 ДНЕЙ**, при необходимости проведения проверки качества - **20 ДНЕЙ.**
- Устранение недостатков (гарантийный ремонт) – не более **45 ДНЕЙ.**
- Предоставление аналогичного товара на время ремонта - **3 ДНЯ.**

# ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ВОЗВРАТ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНОГО ТОВАРА, ПРИБРЕТЁННОГО ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ



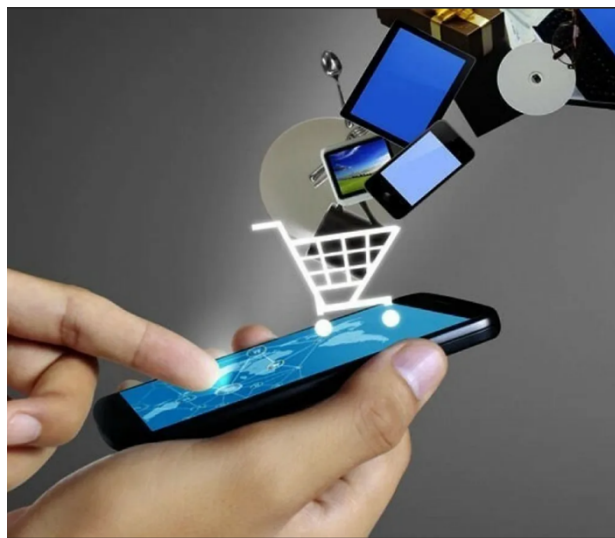
Согласно ст.26.1. Закона «О защите прав потребителей», покупатель **вправе отказаться** от технически сложного товара **в любое время до его передачи**, после передачи товара – **в течение 7 дней** с момента получения, независимо от его качества. А если потребителю в письменном виде не предоставлены условия возврата, то потребитель вправе отказаться от товара **в течение 3 месяцев** с момента передачи товара.

**Возврат товара надлежащего качества** возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки товара.

При отказе потребителя от товара продавец возвращает ему денежную сумму, уплаченную за товар, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее, чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

**Обратите внимание!** На сайте интернет-магазина не может быть установлен запрет на возврат технически сложных товаров надлежащего качества.

Последствия продажи товара **ненадлежащего качества** дистанционным способом установлены положениями, предусмотренными статьями 18-24 Закона «О защите прав потребителей».



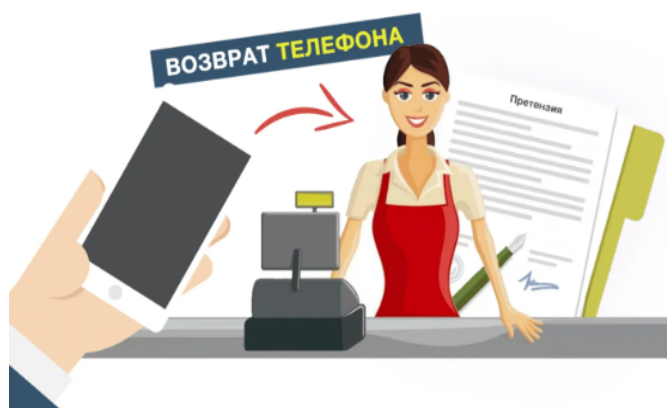
# АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ В ТОВАРЕ.

## Что делать, если приобретенный ТСТ сломался в течение гарантийного срока?

Если приобретенный товар относится к ТСТ, то при обнаружении в нем недостатков (независимо от их существенности) потребитель вправе вернуть его продавцу и **потребовать его замены или возврата уплаченной за него суммы в течение 15 дней** со дня передачи потребителю такого товара. **Указанный срок исчисляется со дня, следующего за днем передачи товара.**

При обнаружении в ТСТ недостатков вам необходимо определиться с видом требований и обратиться с письменным заявлением (претензией) к продавцу (юр.лицу, ИП).

Продавец обязан принять товар и при необходимости провести проверку его качества. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе принимать участие в проверке качества товара, а также присутствовать при проведении экспертизы.



## Обращаем ВАШЕ внимание!

Если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец не отвечает, потребитель обязан будет возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара (п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

## Что делать, если приобретенный ТСТ сломался по истечении гарантийного срока?

Если в приобретенной технике был обнаружен недостаток, но гарантийный срок на товар истек или не был установлен, то потребитель вправе предъявить претензию в отношении качества товара продавцу **в течение 2 -х лет со дня покупки.**

# ПРАВИЛА СОСТАВЛЕНИЯ И ПОДАЧИ ПРЕТЕНЗИИ.

**Для чего нужно писать претензию?** Соблюдение претензионного порядка позволяет разрешить спорные вопросы сторонам самостоятельно, без вмешательства органов надзора и судебных разбирательств. Кроме того, при невыполнении законных требований, дает право потребителю требовать в суде неустойку и штраф.

**Как написать претензию?** Претензия оформляется в произвольной форме, но в ней необходимо указать следующее:

1. Точное название юридического лица, фамилию индивидуального предпринимателя, название магазина можно посмотреть в чеке или договоре.

2. Фамилия, имя, отчество, контактный телефон, почтовый (или электронный) адрес потребителя для ответа на претензию.

3. Данные о приобретении товара: дата покупки, наименование товара (артикул, номер), стоимость; сведения о гарантийном сроке.

4. **Перечислить обнаруженные недостатки** товара;

5. **Очень важно! В претензии необходимо указывать одно из требований, предусмотренных законом.** Не следует писать – прошу отремонтировать товар, а при невозможности заменить или вернуть деньги. Этим самым, Вы предоставляете право выбора продавцу.

6. К претензии приложить копии документов, подтверждающих приобретение и оплату товара. **Внимание! Никогда не прикладывайте оригиналы документов к претензии,** они могут понадобиться Вам в дальнейшем.

**Как правильно вручить претензию?** Претензию можно вручить лично, приехав в магазин. Один экземпляр претензии необходимо передать любому должностному лицу или непосредственно продавцу. На экземпляре, который остается у потребителя, необходимо получить отметку о принятии претензии.

**Кроме личного вручения претензию можно отправить Почтой России с уведомлением о вручении.** В описи указать, например, «претензия с требованием о возврате денежных средств».