



# Основные

## ИЗГОТОВИТЕЛЬ

- организация, производящие товары для реализации потребителям;  
(завод)



## ИМПОРТЕР

- организация, осуществляющая импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации;  
(ввоз товара)



## ПРОДАВЕЦ

- организация, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;  
(магазины DNS)



## ПОТРЕБИТЕЛЬ

– гражданин, приобретающий товар исключительно для личных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.  
(покупатель)



## ИСПОЛНИТЕЛЬ

- организация выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;  
(установка, подключение, платные ремонты)



Товар бывает технически сложным  
(ТСТ)

И НЕ технически сложным (НЕ ТСТ)

### НЕДОСТАТОК ТОВАРА

- 1.Несоответствие обязательным требованиям (неисправность);
- 2.Несоответствие целям, о которых потребитель поставил в известность продавца при заключении договора.

### СУЩЕСТВЕННЫЙ НЕДОСТАТОК ТОВАРА

1. Срок ремонта более 45 дней
2. Дорогостоящий ремонт
3. Неустранимый недостаток
4. Выявляется неоднократно.

**Долго  
Дорого  
Неремонтопригодно  
Неоднократно**

## Недостаток технически сложного товара

Клиент имеет право на обмен или возврат если:

- существенный недостаток;
- совокупный срок ремонтов за каждый гарантийный год превышает 30 дней при устранении различных недостатков;
- недостаток обнаружен в период 15 дней со дня покупки.

### ► Примеры:

Клиент обратился со смартфоном до 15 дней с момента покупки и требованием об обмене товара. Смартфон неисправен, недостаток заводской. Имеет ли клиент право на обмен?

Клиент обратился с ноутбуком после 15 дней с момента покупки и требованием об обмене товара. Ноутбук неисправен, недостаток заводской. Имеет ли клиент право на обмен?

Клиент обратился с неисправным духовым шкафом на 2-ой год гарантии. При обращении в 1-ый год гарантии товар не грел, был произведён ремонт, заменён Тэн, срок ремонта 31 день. При текущем обращении подтверждена заводская неисправность платы, товар не включается, ориентировочный срок ремонта 7 дней. Имеет ли клиент право на обмен?

### Перечень технически сложного товара.

[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_121597/63df0c03a72c20f83fbac36216d643e24c7dc5cd/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121597/63df0c03a72c20f83fbac36216d643e24c7dc5cd/)

- гарантия вышла							- доп. гарантия		- Нерентабельно		- рентабельность не определена		- Комиссионный товар		
Состав							События		Потребность ЗИП						
Подбор							+		-		↑		↓		
Очистить							Генерировать SN		Информация о товаре для ЦЦ (2)		Ус				
№	Код това...	Товар	SN	Порядок обслуж.	Технически сложный товар										
1	<input checked="" type="checkbox"/>	1228587	Монитор DEXP 19.5" FF201H [60Hz, 1920x1080, VA, 3000:1, 12 ms, 2...	SN YC1-2100372	Обслуживается	Да									

## Неисправен не технически сложный товар.

На протяжении всего срока гарантии клиент имеет право выдвинуть одно из требований:

1. Ремонт;
2. Замену один в один;
3. Замену на товар другой марки/модели с перерасчётом покупной цены (дороже - доплачивает, дешевле - возвращаем разницу);
4. Возврат денег.

### ▶ Примеры:

- Клиент обратился в СЦ с мультиваркой приобретённой более 15 дней назад и требованием обменять товар на новый. Мультиварка неисправна, недостаток заводской.  
Имеет ли клиент право на обмен?
- Клиент обратился в СЦ с заводской неисправностью персонального компьютера, приобретённого более 15 дней со дня покупки и требованием о возврате денег.  
Имеет ли клиент право на обмен?
- Клиент обратился в СЦ с персональным компьютером, приобретённым отдельными комплектующими и собран клиентом более 15 дней назад и требованием о возврате денег за весь ПК. Нарушений условий эксплуатации нет.  
Имеет ли клиент право на обмен?



## Чек.

- Отсутствие кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.



## Проверка качества.

- Обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. Срок проверки качества 20 дней.





► Срок гарантии.

*Если у продавца и производителя на один тот же товар установлен разный срок гарантии, то продавец несёт гарантийные обязательства по наибольшему сроку гарантии.*

- **Пример:** на телевизор DEXP(Квант) производителем установлен срок гарантии 1 год. НО компания ДНС даёт срок гарантии на устройство 3 года.
- Если в чеке 1 год гарантии, а у производителя 3 года, то обслуживаем по гарантии 3 года.

*Если гарантийный срок составляет менее 2 лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьёй 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.*

- **Важно!** Если клиент обратился с товаром в пределах 2-х лет и выдвинул требование основываясь на статье 19 п.5 ЗоЗПП, то такой товар принимаем на гарантийный ремонт и действуем согласно гарантийному обслуживанию технически сложного товара или не технически сложного товара.

## Продавец НЕ отвечает

за недостатки товара если они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

□



## ▶ Пример:

Клиент обратился в СЦ с неисправным телевизором. В процессе диагностики на шлейфах матрицы обнаружены окисления. Обязаны ли мы провести ремонт по гарантии?





## Экспертиза

□ проводится в случае спора о причинах возникновения недостатков.

### Важно!

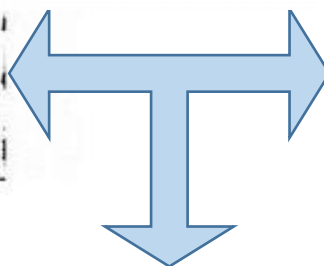
Минусы досудебной независимой экспертизы - затраты денег и времени.



### ▶ Примеры:

- Клиент забирает товар из СЦ. Заявленный клиентом недостаток не обнаружен. Клиент требует провести независимую экспертизу, так как возник спор о наличии недостатка. Обязаны ли мы удовлетворить требование клиента?
  
- Клиент обратился в СЦ с неисправным телевизором. В процессе диагностики на шлейфах матрицы обнаружены окисления а гарантийном ремонте отказано. Клиент требует независимую экспертизу. Обязаны ли мы провести экспертизу по закону?

## Моральный вред.



## Товар на время ремонта/замены.

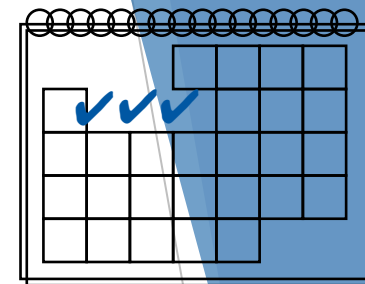
- предоставить аппарат не позднее 3-х дней со дня предъявления требования.
- обладающий теми же основными потребительскими свойствами

**!** Неустойка за не выполнение требования 1% в день от стоимости товара.

### Доставка.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5кг для ремонта, уценки, замены и (или) возврат осуществляются силами и за счет продавца.

Любой товар во временное пользование по требованию клиента доставляется силами и за счёт продавца.



...ии, на которые клиент ориентировался при покупке товара.

**Перечень товаров, на которые подмена не выдаётся!**

[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_17579/87e5413f153110f9529509bc465f7b49a12580ad/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17579/87e5413f153110f9529509bc465f7b49a12580ad/)

## Сроки!

При требовании замены при недостатке - **7 дней** (проверка качества - **20 дней**)

Возврат ДС за неисправный товар - **10 дней**.

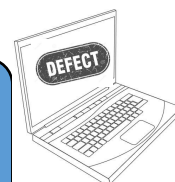
Максимальный срок гарантийного ремонта **45 дней**.

Срок гарантии продлевается на время ремонта.

7 дней – замена.  
20 дней проверка качества.

7  
дней20 дней  
проверка

10 дней возврат денег.

10  
дней

45 дней срок ремонта.

45  
дней

Срок продления гарантии  
=  
Сроку ремонта



## Обязанность ИЗГОТОВИТЕЛЯ!

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы.

Выпуск и поставку запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара.



### Не наши бренды:



Изготовитель несёт ответственность за существенные недостатки товара на протяжении срока службы товара.

■ - гарантия вышла   
 ■ - доп. гарантия   
 ■ - Нерентабельно   
 ■ - рентабельность не определена   
 ■ - Комиссионный товар

Состав		События		Потребность ЗИП		
Подбор       Очистить Генерировать SN  Информация о товаре для ЦЦ (6)  Условия поставщика по гарантии Импорт						
№	Код това...	Товар	SN	Порядок обслуживания	Технически сложный товар	
1	<input checked="" type="checkbox"/>	4793930	Смартфон Oukitel K15 Plus Black 3+32GB 6,5" /1560x720/LTE/NFC/_	SN	Обслуживается силами DNS	Да





## Дистанционный способ продаж.

Клиент может отказаться от любого товара при условиях:

- до передачи товара
- в течении 7 дней после передачи товара
- сохранён товарный вид
- сохранены потребительские свойства



Обмен/возврат исправного  
товара.

Менее 14 дней без дня покупки

Не был в употреблении

Товарный вид

Потребительские свойства

Пломбы

Можно продать как новый в  
магазине

Предметы личной  
гигиены

Изделия  
контактирующие с  
пищевыми  
продуктами

Медицинские  
приборы и аппаратура

Технически сложные  
товары

**Перечень товаров надлежащего качества не подлежащих возврату!**

[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_17579/c8b966271331ed0f59b793d7144df9b88335c640/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17579/c8b966271331ed0f59b793d7144df9b88335c640/)



## Гражданский Кодекс Российской Федерации

### **Статья 191. Начало срока, определенного периодом времени**

Течение

срока, определенного периодом времени,

**начинается**

**на следующий день после календарной даты**

или

наступления события,

которыми определено его начало.

## Юридические лица и отличия нашей работы с ними.



Работа с Юридическими лицами ведётся по Гражданскому кодексу Российской Федерации.

Основные отличия:

1. Доставка неисправного товара силами клиента (нет выездного гарантийного обслуживания)
2. Не выдаётся подменный аппарат на время ремонта.

**В случае недостатков в товаре может потребовать от продавца:**

1. Соразмерного уменьшения покупной цены;
2. Безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок;
3. Возмещения своих расходов на устранение недостатков товара.

**В случае существенных недостатков:**

1. Возврат ДС
2. Замены товара

**Знание –  
СИЛА!**



**Успехо**