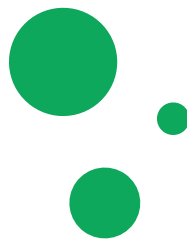


Знаете ли, че?

- Когато купувате по интернет, поща, или телефон, имате същите права относно гаранцията, както когато купувате в магазин.
- Когато купувате стоки втора употреба, на пазар или от човек, който не е професионален търговец, законовата гаранция не важи.

Не забравяйте!

- Винаги пазете касовия бон! Той е доказателството за датата и мястото на покупката.
- Пазете копия от документите, които давате на търговец – документите могат да се загубят.
- Изискайте от търговеца да впише предявеното от вас оплакване в регистъра на рекламациите.
- Проверете дали времето на поправка на стоката е прибавено към гаранционната ви карта.



АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ

ул. "Врабча" 26, София 1504
Тел. 02/9890106
Факс. 02/9890107

info@aktivnipotrebiteli.bg
www.aktivnipotrebiteli.bg



www.aktivnipotrebiteli.bg

ГАРАНЦИИ



В ЕС ВИЕ ИМАТЕ ПОТРЕБИТЕЛСКИ ПРАВА.
ОТСТОЯВАЙТЕ ГИ!

www.aktivnipotrebiteli.bg

Четири седмици след покупката на нов мобилен телефон екрана става черен всеки път, когато се опитате да го използвате.

Какви са правата ви, когато нещо, което току-що сте закупили, не работи? Каква е разликата между законова и търговска гаранция?

Когато стоките се продават на потребителите, те трябва да отговарят на описанието и предназначението си и да притежават задоволително качество. Ако продуктът се рекламира, той трябва да отговаря на описанието от рекламата. Например шкаф рекламиран като дъбов не може да е направен от борова дървесина.

Какво е законова гаранция?

Повечето от продуктите, които купувате, имат законова гаранция от 2 години. Следователно, вие имате права, ако те се повредят в този период. Ако стоката е закупена преди повече от 6 месеца, ще трябва да докажете, че дефектът е съществувал при покупката на стоката.

Какво мога да направя, ако нещо, което съм закупил, не работи правилно?

Ако продуктът не функционира както трябва, имате право да по-

искате безплатна поправка или замяна с нов.

Ако търговецът не успее да поправи или да замени дефектната стока в рамките на един месец, имате право да се откажете от покупката и да ви върнат парите. Или може да задържите стоката, но да получите отстъпка в цената, в зависимост от сериозността на дефекта.

Как да се оплача?

Може да се оплачете устно или писмено в магазина или мястото, откъдето сте закупили продукта. Правата ви не се променят, ако сте закупили стоката с отстъпка, на разпродажба или при други специални условия.

Търговецът е задължен да впише оплакването ви в регистър за рекламации. Времето, през което продуктът е на поправка се прибавя към двете години законова гаранция.

Трябва ли да ходя до сервиза или производителя?

Не. Магазинът, в който сте закупили стоката, трябва да придвижи рекламацията ви.

Какви са изключенията от тази двугодишна гаранция?

Според досегашната практика стоки с по-кратък от две години „естествен“ живот, като обувки например, нямат двугодишна законова гаранция.

Какво е търговска гаранция?

Търговец или производител могат да ви предложат търговска гаранция. Тя може да разшири, но не и да намали, правата по законовата гаранция. Повечето бойлери например се продават с петгодишна търговска гаранция. Гаранцията ясно трябва да посочва за какъв период е и какво включва – гаранция за бойлер може да покрива само частите, от които е изработен. Търговската гаранция съдържа още информация за контакт, нейния обхват и не отменя законовата гаранция.

Важно! Може да ви се наложи да отидете до сервиза, за да потърсите правата си по търговската гаранция.

Къде да получа съдействие относно рекламацията?

АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ може да ви посъветва как да направите рекламация и как да действате спрямо търговеца.

Комисията за защита на потребителите може да наложи санкции, ако търговецът не спазва закона.

Може да отнесете оплакването си до помирителна комисия или до съда.