

Памятка

«Что делать при обнаружении сбоя в работе смарт-техники» (в том числе по причине ненадлежащего доступа к сети «Интернет»)

К «смарт-устройствам» относится так называемая «умная электроника»: смартфоны, носимые фитнес-трекеры, голосовые помощники, «умные» телевизоры, часы, розетки и т.п.



Что делает обычные устройства «умными»? Для этого они должны уметь подключаться к беспроводной сети, позволять пользователям управлять ими удаленно при помощи смартфонов планшетов

Такие товары признаются технически сложными.

Если обнаружен в технически сложном товаре недостаток потребитель вправе по своему выбору предъявить продавцу (юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю), изготовителю или импортеру товара одно из требований:

О соразмерном уменьшении покупной цены:

О безвозмездном устранении недостатков товара (гарантийном ремонте) или возмещения расходов на их исправление потребителем или иной организацией;

О замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

О возврате уплаченной за товар денежной суммы.

Важно помнить!!!,

Требования о замене товара или его возврате потребитель вправе предъявить в течение 15 дней со дня передачи продавцом товара покупателю или по истечении 15 дней - при следующих условиях:

- ✚ обнаружение существенного недостатка товара;
- ✚ гарантийный срок ремонта товара превышает 45 дней

✚ невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Сроки удовлетворения требований:

✚ замена товара на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены - **7 дней**; при необходимости проведения проверки качества - **20 дней**; если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар **в течение месяца**.

✚ ремонт товара - **45 дней**.

✚ возврат денежных средств, возмещение убытков - **10 дней**.

При нарушении указанных сроков потребитель вправе требовать уплаты неустойки (пеню) за каждый день просрочки в размере 1 % цены товара.

Требования в отношении недостатков товара покупателем предъявляются **не сервисным центрам, а продавцу или изготовителю, или импортеру товара**.

ВНИМАНИЕ! Операционным системам смарт- товара при пользовании сети Интернет, в том числе при установке мобильных приложений может быть причинен вред (вирусы, иные угрозы).

Невозможность использования смарт-устройства может быть обусловлена отсутствием доступа к сети Интернет, предоставлением таких услуг ненадлежащего качества. В этом случае потребитель может обратиться к оператору связи с соответствующей **письменной** претензией, с приложением копии договора об оказании услуг связи, иных сведений о нарушенном праве. При этом потребитель вправе выставить требования:

✚ безвозмездного устранения недостатков, выявленных при оказании услуг связи;

✚ соответствующего уменьшения стоимости оказания услуг связи;

✚ возмещения понесенных им расходов по устранению своими силами или силами третьих лиц недостатков, выявленных при оказании услуг связи (Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (интернет) (ст.29 Закона).

По вопросам защиты прав потребителей можно обращаться в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора
8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).

Адрес: г. Новосибирск, ул. Ядринцевская, 69, каб. №11, тел. 8 (383)223-35-33.

Часы работы с 08-30 до 17-00 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30

эл. почта: kz_zpp_nsk@mail.ru

<http://54.rospotrebnadzor.ru/>

