

Информация по чл.41-48 от ЗПЦСЦУПС

Информация за правата на потребителите, произтичащи от законовата гаранция по по чл.41-48 от ЗПЦСЦУПС

Чл. 41.

Потребителят има право да предяви рекламация за:

1. непредоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга съгласно чл. 16;
2. несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга съгласно чл. 17 и 18 за привеждане на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие;
3. несъответствие на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, съгласно чл. 33 – 36.

Чл. 42.

(1) Потребителят има право да предяви рекламация на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, независимо от това дали производителят или продавачът е предоставил търговска гаранция за тях.

(2) Когато производителят или търговецът е предоставил търговска гаранция на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, и привеждането на стоката в съответствие се извършва чрез замяна, продавачът е длъжен да запази на потребителя първоначалните гаранционни условия. Когато рекламацията се удовлетворява чрез ремонт на стоката, извършените ремонти се отразяват в гаранционната карта и срокът на ремонта се прибавя към гаранционния срок.

Чл. 43.

(1) Рекламацията на цифрово съдържание или цифрова услуга се предявява пред търговеца или пред упълномощено от него лице. Рекламацията на стока, в т.ч. на стока, съдържаща цифрови елементи, се предявява пред продавача или пред упълномощено от него лице.

(2) Рекламацията се подава устно или писмено.

(3) При предявяване на рекламация потребителят посочва предмета на рекламацията, предпочитания от него начин за удовлетворяване на рекламацията, съответно размера на претендираната сума, и адрес за контакт.

(4) При подаване на рекламация потребителят задължително прилага и документите, на които се основава претенцията:

1. касова бележка, фактура или документ, удостоверяващ плащането;
2. протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга или на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи;
3. други документи, установяващи претенцията по основание и размер.

Чл. 44.

(1) Рекламацията на цифровото съдържание или цифровата услуга може да се предяви в рамките на:

1. две години от предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато договорът предвижда еднократно предоставяне или поредица от отделни действия по предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга;
2. периода от време, през който цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да бъдат предоставени съгласно сключения договор, когато договорът предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга в рамките на определен период от време.

(2) Срокът по ал. 1 спира да тече през времето, необходимо за привеждане на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие.

Чл. 45.

(1) Рекламацията на стоката може да се предяви до две години, считано от доставянето на стоката.

(2) Рекламацията на стоки, съдържащи цифрови елементи, може да се предяви в рамките на:

1. две години, считано от доставянето на стоката и предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато договорът за продажба предвижда еднократно предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга;
2. две години, считано от доставянето на стоките и започването на непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга в рамките на определен период от време;
3. периода от време, през който цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да бъде предоставено/предоставена, съгласно договора за продажба, когато договорът предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за срок, по-дълъг от две години.

(3) Срокът по ал. 1 и 2 спира да тече през времето, необходимо за привеждане на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, в съответствие.

(4) Ако производителят или продавачът е предоставил търговска гаранция за стоката и срокът на гаранцията е по-дълъг от сроковете за предявяване на рекламация по ал. 1 и 2, рекламацията може да се предяви до изтичането на срока на търговската гаранция при условията, посочени в нея.

Чл. 46.

Търговците, предоставящи цифрово съдържание и цифрови услуги, и продавачите на стоки, в т.ч. на стоки, съдържащи цифрови елементи, са длъжни да приемат рекламациите на потребители, ако са предявени своевременно.

Чл. 47.

(1) Продавачът е длъжен да поддържа регистър на предявените пред него и пред упълномощени от него лица рекламации на стоки във всяко едно от местата, посочени в ал. 3.

(2) При предявяване на рекламация лицата по ал. 1 задължително я описват в регистъра, като на потребителя се издава документ, съдържащ датата, номера, под който рекламацията е вписана в регистъра, вида на стоката и подпис на лицето, приело рекламацията.

(3) Приемането на рекламации се извършва през цялото работно време в търговския обект, където е закупена стоката, или на интернет сайта на продавача, на който е поръчана стоката, и на адреса на управление на продавача. Рекламацията може да бъде предявена и във всеки от търговските обекти на продавача на територията на страната, в които се осъществява подобна търговска дейност като тази в обекта, откъдето е закупена стоката. Правото на избор на място за предявяване на рекламацията принадлежи изцяло на потребителя.

(4) Когато продавачът удовлетвори рекламацията, той издава за това акт, който се съставя в два екземпляра, и предоставя задължително един екземпляр на потребителя.

Чл. 48.

Предявяването на рекламация пред търговеца за цифровото съдържание и цифровата услуга и пред продавача за стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, не е пречка за предявяване на иск в съда.