

Pretensiooni esitamise õigus ja garantii

Kui **tarbija** on ostetud kaupa tavapäraselt kasutanud ja õigesti hooldanud, kuid sellel ilmneb puudus, on tal õigus esitada kauplejale **pretensioon** kahe aasta jooksul alates ostu tegemisest.

Garantii andmine on vabatahtlik! **See ei võta tarbijalt ära õigust esitada pretensiooni.**

Oluline teada:

- garantii ja pretensiooni esitamise õigus ei ole sama.
- ostetud kaubale või teenusele kehtib alati kaheaastane pretensiooni esitamise õigus.
- garantii andmine on vabatahtlik.
- puudusega toodet ei tohi edasi kasutada.
- teavita müüjat puudusest esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui **kahe kuu** jooksul.
- puuduse tekkepõhjuste tõendamise kohustus on **esimese aasta** jooksul ostust müüjal, hiljem tuleb puuduse kindlakstegemisega seonduv müüjaga kokku leppida.
- vea olemasolul eeldatakse tarbijalemüügil kaupleja vastutust.

Pretensiooni esitamise õigus:

- puuduse avastamisel ära kasuta toodet edasi, et viga ei süveneks;
- otsi üles ostutšekk ja leping/tellimus või arve;
- teavita kauplejat esimesel võimalusel kirjalikult;
- kaupleja peab vastama tarbija kaebusele 15 päeva jooksul.

Garantiiga antakse ostjale seaduses sätestatust soodsam seisund - pikem aeg kaebust esitada, tasuta parandus või hooldus, remondiajaks asendustoode jms.

- Esmakordselt tekkinud vea puhul on kauplejal õigus toode kas parandada või asendada.
- Üldjuhul valitakse selleks mõistlikum ja põhjendatum viis.
- Kauba puuduse kõrvaldamisega seotud kulutused peab tasuma müüja (nt posti-, veo-, töäjõu- ja materjalikulu).
- Puudusega toote puhul saab raha tagasi nõuda üksnes siis, kui kaupleja on lepingut oluliselt rikkunud.

Kaupleja ei vastuta asja loomulikust kulumisest, valest kasutamisest ja/või hooldamisest jmt tingitud puuduste eest!

Lepingurikkumine on oluline, kui:

- ✓ parandamine või asendamine on ebaõnnestunud.
- ✓ müüja keeldub asja parandamast või asendamast.
- ✓ viga ilmneb korduvalt.
- ✓ puudus on nii tõsine, et õigustab kohest lepingust taganemist.
- ✓ müüja ei paranda või asenda asja mõistliku aja jooksul.
- ✓ puuduse kõrvaldamine põhjustab ebamugavust.

Tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et rikkumine on oluline!

Tarbijal on õigus esitada müüjale pretensioon (kaebus) kaubal ilmnevate puuduste kohta kahe aasta jooksul alates kauba kättesaamisest (nt lakkab kaup korralikult töötamast). Kui kaupleja ei vasta või tarbija ei nõustu saadud vastusega, siis on tarbijal õigus esitada Eesti müüja kohta avaldus asja lahendamiseks tarbijavaidluste komisjonile (www.komisjon.ee). Välismaise kaupleja puhul saab pöörduda EL tarbija nõustamiskeskuse poole (www.consumer.ee)