

Условия возврата и обмена товара

Обратитесь непосредственно к продавцу, отправив письмо на электронный адрес продавца указанный на сайте с подписанным заявлением о возврате товара, товарным либо кассовым чеком и документом, удостоверяющим личность.

Возврат и обмен товара надлежащего качества

Покупатель вправе отказаться от заказанного товара в любое время до его получения, а после получения товара – в течение 7 (семи) календарных дней с даты получения товара, при условии если сохранены его товарный вид, упаковка, товар не был в употреблении, а также документ подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. При этом Покупатель обязан вернуть товар в пункт выдачи товара Продавца за свой счет.

Продавец возвращает Покупателю стоимость оплаченного товара, за вычетом стоимости доставки товара, в течение 10 дней со дня предъявления Покупателем соответствующего требования. При отказе Покупателя от заказанного Товара Продавец удерживает из суммы, уплаченной Покупателем за Товар в соответствии с договором, расходы Продавца на доставку от Покупателя возвращённого товара.

Исключения составляют товары надлежащего качества с индивидуально-определенными свойствами, которые могут быть использованы исключительно приобретающим его потребителем.

Покупатель не вправе вернуть товары надлежащего качества, указанные в Перечне непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену, утвержденном Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (электробытовые машины и приборы).

В соответствии со ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

Помните, что при возврате или обмене товара надлежащего качества должны быть сохранены: комплектация, товарный вид изделия, товарный вид упаковки. Согласно п. 1 ст. 25 Закона РФ «Защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 невозможен возврат товара, бывшего в употреблении! (к примеру, если бассейн был распакован и накачан, даже если не наполнялся водой или другими жидкостями и материалами).

При возврате Покупателем товара надлежащего качества составляются накладная или акт о возврате товара, в котором указываются:

- полное фирменное наименование Продавца
- фамилия, имя, отчество Покупателя
- наименование товара
- даты заключения договора и передачи товара
- сумма, подлежащая возврату
- подписи продавца и покупателя

Возврат и обмен товара ненадлежащего качества

При выявлении у приобретенного изделия недостатков вы вправе по своему выбору:

- отказаться от товара;
- потребовать замены купленного товара на товар этой же или другой модели (с перерасчетом цены);
- потребовать уменьшения цены товара или безвозмездного устранения недостатков товара.

Эти требования вы вправе предъявить при обнаружении недостатков как при приемке, так и в течение гарантийного срока или срока годности товара, а если такие сроки не установлены — в течение разумного срока (составляющего не более 12 месяцев со дня получения товара).

Если вы приобрели технически сложный товар и обнаружили у товара недостатки, магазин обязан обменять данный товар на аналогичный или вернуть деньги в течение 15 дней со дня передачи вам товара ненадлежащего качества.

Если этот срок прошел, технически сложный товар можно будет обменять или вернуть только в следующих случаях:

- у товара обнаружился существенный недостаток;
- продавец нарушил установленные законом сроки устранения недостатков;
- из-за необходимости устранения недостатков товар не может использоваться в совокупности более тридцати дней в течение гарантийного срока.

Проведение экспертизы

Если между вами и магазином возник спор о причинах возникновения недостатков, магазин вправе провести экспертизу товара. Экспертиза проводится за счет магазина. Вы вправе присутствовать при ее проведении. Для этого рекомендуем направить продавцу письменное заявление с пометкой о том, что проверка должна производиться в вашем присутствии. После того как магазин уведомит вас о времени проведения экспертизы, вы должны привезти товар для установления причин поломки. Это позволит избежать недоразумений, которые могут возникнуть, если вы не согласны с заключением экспертизы.

До проведения экспертизы необходимо выполнение Покупателем следующих условий:

- наличие самого товара без следов механических повреждений, свидетельствующих о том, что поломка могла быть вызвана (либо была вызвана) данными повреждениями;
- представить заключение монтажной организации о выявленном браке и копия сертификата, подтверждающего право организации на осуществление деятельности по установке данного типа оборудования.

Если в результате экспертизы будет установлено, что недостатки товара возникли не по вине магазина или изготовителя, вы будете обязаны возместить магазину расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. Если вы не согласны с результатами экспертизы, вы вправе оспорить заключение в судебном порядке.