

Возврат Товара

1. В соответствии с Законом Республики Беларусь от 09.01.2002г. № 90-3 «О защите прав потребителей», а также Перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утвержденным Постановлением Совета Министров Республики Беларусь № 778 от 14.06.2002г. (в редакции от 22.12.2018г. № 935) обмену и возврату не подлежит:

- Белье нательное, белье для новорожденных и детей ясельного возраста из всех видов тканей, бельевые трикотажные изделия, кроме спортивных, корсетные изделия.

- Чулочно-носочные изделия.

- Ювелирные изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни, изделия из жемчуга и янтаря.

- Бижутерия.*

- Технически сложные товары бытового назначения (электрические бытовые машины и приборы, электрические нагревательные приборы, электроинструменты, электрические контрольно-измерительные приборы, телерадиотовары, электромузыкальные инструменты, фотоаппараты и фотокамеры цифровые, киноаппаратура любительская, телекоммуникационное оборудование бытового назначения, обладающее двумя и более функциями и имеющее сенсорный экран или элементы программного управления, часы, компьютеры персональные, планшеты, ноутбуки, печатающие устройства, мониторы (дисплей), сканеры, игровые приставки с элементами программного управления, прочие устройства ввода и вывода, копировально-множительные машины, газонокосилки (триммеры) с электрическим или бензиновым приводом, бензопилы, швейные машины, машины и аппараты вязальные, машины раскройные, для шитья меха, обметочные и стачивающе-обметочные, бытовая газовая аппаратура и иные товары с питанием от сети переменного тока), на которые установлены гарантийные сроки и в техническом паспорте (заменяющем его документе) которых имеется отметка о дате продажи.

- Парфюмерно-косметические товары.*

- Маникюрные и педикюрные инструменты и наборы.*

- Игрушки, карнавальные принадлежности (костюмы, маски, полумаски).*

- Товары бытовой химии.*

- Фотопленка, фотобумага, фотохимикаты.*

- Ручки всех видов, автоматические карандаши, стержни, маркеры, фломастеры и иные аналогичные товары.*

- Носители аудио-, видео- и иных видов информации.*

- Печатные издания, в том числе почтовые марки, маркированные конверты и маркированные почтовые карточки.*

- Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, бигуди для волос, губки, парики, шиньоны, лезвия для бритвы и другие аналогичные товары).*

- Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарной гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, линзы для очков, контактные линзы, предметы по уходу за детьми).*

- Лекарственные средства.

- Ветеринарные средства.

- Изделия из полимерных материалов, контактирующие с пищевыми продуктами, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортировки пищевых продуктов бытового назначения, в том числе для разового использования).*

* За исключением товаров, упакованных в герметичную (вакуумную) потребительскую упаковку, а также в потребительскую упаковку, обеспечивающую возможность установить, что товар не был в употреблении.

(Прим. Перечень приведен в сокращении).

Для возврата качественной продукции, не входящей в Перечень, следует обратиться в Агентский пункт (ПВ), на котором Вы приобрели данную продукцию, **не позднее 14 дней с момента**

получения. Продукция должна сохранять товарный вид и все защитные элементы вскрытия упаковки. Например, не нарушенная внешняя целлофановая упаковка, защитная мембрана и пр.

2. Правила возврата Товара

2.1. При получении Товара на ПВ, возврат Товара осуществляется только через Агентский пункт (ПВ), на котором Покупатель получил Заказ.

2.2. Для оформления возврата Товара на ПВ, Покупатель одновременно с возвратом Товара владельцу ПВ, собственноручно на бумажном носителе заполняет Заявление установленного образца в зависимости от причин возврата (качественный либо некачественный Товар). Образцы заявлений указаны в Приложении №1 и Приложении №2 к Публичной оферте.

2.4. Владелец Агентского пункта (ПВ) обязан принять Товар у Покупателя, оформить Претензию, заполнить ТТН на возврат и передать Товар на склад Продавца.

3. Возврат денежных средств осуществляется:

- после поступления возвращаемого товара на склад Продавца;
- после подтверждения экспертом Продавца ненадлежащего качества товара (если товар возвращается по причине брака).
- после подтверждения экспертом Продавца, что все требования по возврату выполнены.

4. Возврат денежных средств производится на личный (регистрационный) счет Покупателя в течение семи дней, с момента поступления продукции на склад Продавца. Стоимость услуг по комплектации заказов при возврате качественного товара Покупателю не возвращается.

5. Дополнительные условия возврата одежды и купальников

При возврате изделий одежды и купальников должны быть соблюдены следующие условия:

- Вещь не была в носке и имеет первоначальный товарный вид (сохранены этикетки, фабричные ярлыки и т.п.).
- Сохранена оригинальная упаковка производителя (пакет, коробка и т.п.) с указанием соответствующего размера, наклейками и штрих-кодами.
- Товары, поставляемые в комплекте, необходимо также возвращать в комплекте.
- При возврате купальников сохраняйте защитную пленку на плавках, обеспечивающую гигиеническую защиту изделия. Не снимайте защитную пленку до тех пор, пока не будете уверены, что изделие вам подходит. Без защитной пленки изделие не подлежит обмену или возврату!

Основанием для возврата товара надлежащего качества могут являться следующие причины: товар не подошел по размеру, цвету, фасону, качеству материала.

Требование Покупателя о возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца.

Основанием для возврата Товара ненадлежащего качества может быть брак пошива, фурнитуры, нарушение целостности ткани (если это не предусмотрено дизайном) и прочие явные дефекты производства.

Обратите внимание! Дефект, который является причиной возврата, не может быть следствием неаккуратного обращения с товаром в процессе примерки.

6. Дополнительные условия возврата обуви

Возврат качественного товара

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 г. № 90-3 «О защите прав потребителей», потребитель вправе в течение **четырнадцати дней** с момента передачи ему товара, вернуть товар надлежащего качества. Требование потребителя о возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца. (перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, размещен в разделе «Условия возврата продукции»).

Возврат некачественного товара

1. Гарантийный срок на **повседневную обувь** составляет 30 дней со дня продажи.
2. Потребитель вправе предъявить продавцу требования в отношении недостатков товара в течение гарантийного срока.
3. Для **обуви сезонного назначения** гарантийные сроки носки исчисляются: для зимней - с 15 ноября, весенней и осенней – соответственно с 1 марта и 15 сентября, летней – с 1 мая. Если в сезонном товаре в ходе его использования обнаружены недостатки до наступления соответствующего сезона, гарантийный срок исчисляется со дня начала использования такого товара, заявленного потребителем.
4. При реализации потребителю товаров по образцам, описаниям товаров, содержащимся в каталогах, проспектах, рекламе, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет, с доставкой товаров с использованием посылок, бандеролей и иных почтовых отправок, а также в случае, если момент заключения договора и момент передачи товара потребителю не совпадают, гарантийный срок исчисляется со дня доставки товара потребителю.
5. В случае если у продавца возникли сомнения о наличии недостатков товара и (или) о причинах их возникновения (т.е. являются ли обнаруженные недостатки производственными либо они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования и эксплуатации, хранения, транспортировки товара и т.п.), то продавец имеет право **провести проверку качества**.
6. Если в результате проверки качества товара будет установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли вследствие нарушения потребителем установленных правил эксплуатации, то продавец вправе **отказать** в удовлетворении заявленных потребителем требований, а в случае возникновения спора по вопросу наличия недостатка либо причины его возникновения решение по претензии потребителя должно быть принято по результатам **экспертизы**, проведенной в соответствии с законодательством о защите прав потребителей.
7. **В течение гарантийного срока** бремя доказывания отсутствия недостатка в товаре или возникновения его вследствие нарушения потребителем установленных правил использования, хранения, транспортировки товара или действий третьих лиц либо непреодолимой силы лежит **на продавце**, по истечении гарантийного срока – **на потребителе**.

8. Если в результате экспертизы качества товара будет установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения, транспортировки товара или действий третьих лиц либо непреодолимой силы, **потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) расходы на проведение экспертизы** качества товара, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.

9. При неисполнении обязанности потребителя по возмещению продавцу расходов на проведение экспертизы качества товара, а также связанных с ее проведением расходов по транспортировке товара, когда в результате такой экспертизы, проведенной за счет продавца, установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения, транспортировки товара или действий третьих лиц либо непреодолимой силы, продавец вправе обратиться на общих основаниях в суд с иском к потребителю по взысканию с последнего указанных расходов.

7. Дополнительные условия возврата товаров медицинского назначения и технически сложных товаров бытового назначения

1. В соответствии с Перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утв. Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14.06.2002г. № 778, товары медицинского назначения и технически сложные товары бытового назначения надлежащего качества обмену и возврату не подлежат.

2. В случае обнаружения недостатков (производственного брака) в течение гарантийного срока, все претензии на территории Республики Беларусь принимаются импортером и Продавцом ИООО «Фаберлик-РБ». Гарантия не распространяется на товар, недостатки которого возникли вследствие:

- нарушения потребителем правил эксплуатации, хранения или транспортировки товара;
- действия третьих лиц (ремонт или внесение конструктивных или схемотехнических изменений неуполномоченными лицами);
- неправильное подключение;
- действия непреодолимой силы (стихия, пожар, молния и т.п.);