

Как происходит возврат товара?

Чтобы вернуть товар необходимо:

1. Лично привезти товар в тот магазин, в котором был получен и оплачен товар*.
2. Если правилами магазина-продавца предусмотрено заполнение необходимых для возврата документов, то – заполнить их и подписать.

При этом при себе в обязательном порядке иметь:

- Товар. Если у товара имеется упаковка, то необходимо привезти товар в оригинальной упаковке.
- Банковскую карту, которой был оплачен товар (в случае оплаты товара банковской картой).
- Копию чека на прием денежных средств, которую вам выдали при получении и оплате заказа (копия чека не является обязательным документом, однако в некоторых случаях магазин-продавец может его запросить)**.

* Продавцы не принимают отправления, направленные посредством почтовой / курьерской служб.

** Если чек утерян, возможно, вам потребуется сообщить продавцу дату, когда была совершена покупка.

Когда вернутся деньги?

После получения товара от вас Продавец проводит проверку товара и принимает решение о возврате денег. В случае необходимости Продавец может провести проверку качества товара. Если Продавцу не хватит информации, то он сообщит вам.

Возврат денежных средств будет осуществлен в течение 10 (десяти) дней с даты получения Продавцом возвращенного товара и подтверждения оснований возврата. Срок зачисления зависит от вашего банка и платёжной системы.

В случае оплаты товара наличными денежными средствами, возврат денежных средств будет осуществляться в соответствии с правилами магазина-продавца.

В случае оплаты товара банковской картой, возврат денежных средств будет осуществляться на счет, с которого производилась оплата либо в соответствии с правилами магазина-продавца.

Общая информация о порядке и сроках возврата товара

Оформить возврат товара можно только в магазине-продавце, в котором вы приобрели товар. Обмен товара происходит путем оформления на сайте нового заказа товара либо непосредственно в магазине-продавце.

Покупатель вправе отказаться от товара в следующие сроки:

1. Товар надлежащего качества. В любой момент до получения товара и в течение 14 (четырнадцати) дней после получения. Магазин-продавец имеет право установить иные сроки возврата товара, но не менее установленных законодательством РФ.
2. Товар ненадлежащего качества. В течение гарантийного срока / срока годности, установленного магазином-продавцом.
3. Гарантийный срок на обувь отсчитывается с начала сезона. Если гарантийный срок / срок годности на товар не установлен, срок для возврата такого товара составляет 2 (два) года. При этом нужно предоставить экспертное заключение, что недостаток возник до того, как покупатель получил товар, или по причинам, возникшим до этого момента. Пожалуйста, будьте готовы, что, если на возвращенном товаре будут выявлены дефекты или признаки использования, сроки возврата могут быть увеличены на время экспертизы.

Общие условия возврата товара

1. Товар надлежащего качества:

- сохранены товарный вид, потребительские свойства товара;
- сохранена упаковка товара, вшивные / навесные ярлыки размещены на товаре, если товар имел код маркировки — то такой код маркировки должен быть сохранен;
- товар имеет неношенный / неиспользованный вид;
- сохранен документ, подтверждающий факт и условия покупки товара (необязательно);
- товар не включен в перечень товаров, указанных в Постановлении Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 (нижнее белье, купальники, косметика и пр.).

Нельзя вернуть индивидуальный товар надлежащего качества, который может быть использован исключительно покупателем.

2. Товар ненадлежащего качества:

- товар не соответствует применимым на территории ЕАЭС стандартам;
- ненадлежащее качество товара не является следствием несоблюдения потребителем правил пользования товаром.

Если на товаре обнаруживаются следы использования или полученные дефекты, нарушаются сроки возврата, продавец оставляет за собой право отказать в приеме товаров или назначить экспертизу.

Если у вас остались вопросы о возврате товара и порядке предъявления претензий по качеству, пожалуйста, задайте их по телефону горячей линии 8 (495) 320 27 07

В данном тексте содержится общая информация о возврате товара. Если у продавца установлены специальные правила возврата товара, то возврат товара осуществляется согласно таким правилам.