

Замена и возврат товара

Во избежание конфликтных ситуаций предлагаем вам ознакомиться с данным разделом, в котором приведены все основные правила взаимодействия продавцов и покупателей, касающиеся продаваемых нашей организацией товаров. Все эти правила закреплены актами законодательства Республики Беларусь и носят обязательный характер как для продавцов, так и для покупателей.

Также обращаем ваше внимание, что все товары, продаваемые в нашем магазине, имеют Сертификаты Соответствия национального образца.

Выдержки из законодательных актов, регламентирующие возврат (замену) товара

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ от 9 января 2002 г. N 90-З «О защите прав потребителей» в редакции от 13 июня 2018 г. № 111-З

ГЛАВА 3. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ЕМУ ТОВАРА

Статья 20. Права потребителя в случае реализации ему товара ненадлежащего качества

1. В случае реализации товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, потребитель вправе по своему выбору потребовать:
 - 1.1. замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;
 - 1.2. соразмерного уменьшения покупной цены товара;
 - 1.3. незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;
 - 1.4. возмещения расходов по устранению недостатков товара.
2. В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить эти недостатки (пищевые продукты, товары бытовой химии и др.), потребитель вправе по своему выбору потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены.
3. Вместо предъявления указанных в пунктах 1 и 2 статьи 20 Закона требований потребитель вправе расторгнуть договор розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы в соответствии с пунктом 4 статьи 27 Закона.

Статья 22. Безвозмездное устранение недостатков товара продавцом

1. Обнаруженные недостатки товара должны быть устранены продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем, ремонтной организацией) безвозмездно и незамедлительно. В случае, если устранить недостатки товара незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок их устранения не может превышать четырнадцати дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара. По письменному соглашению с потребителем этот срок может быть увеличен, но не более чем до тридцати дней.

Статья 23. Замена товара ненадлежащего качества

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о замене такого товара продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан заменить такой товар незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) – заменить его в течение четырнадцати дней со дня предъявления указанного требования. При отсутствии у продавца (изготовителя, поставщика, представителя) необходимого для замены товара на день предъявления потребителем требования о его замене продавец (изготовитель, поставщик, представитель) должен заменить такой товар в течение месяца со дня предъявления указанного требования. В случае отсутствия у продавца (изготовителя, поставщика, представителя) товара данной модели (марки, типа, артикула и др.) по не зависящим от него причинам в течение месяца со дня предъявления требования потребителем продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан

предоставить ему аналогичный товар другой модели (марки, типа, артикула и др.) с согласия потребителя.

Статья 28. Право потребителя на обмен и возврат товара надлежащего качества

1. Потребитель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, в месте приобретения или иных местах, объявленных продавцом, вернуть товар надлежащего качества или обменять его на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.

2. Требование потребителя об обмене либо возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца. В случае обмена либо возврата товара потребитель обязан вернуть товар в потребительской упаковке, если товар был продан в такой упаковке.

3. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утверждается Правительством Республики Беларусь.

4. При возврате потребителем товара надлежащего качества его требование о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежит удовлетворению продавцом незамедлительно. В случае, если удовлетворить требование потребителя незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок для удовлетворения требования не может превышать семи дней. За нарушение указанных сроков продавец уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены товара на день его реализации потребителю.

Расчеты с потребителем при возврате уплаченной за товар денежной суммы осуществляются в той же форме, в которой производилась оплата товара, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ОБМЕНУ И ВОЗВРАТУ

— Мебельные гарнитуры и наборы, мебель с механизмами трансформации, приводимыми в движение электроприводом.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ ТРЕБОВАТЬ ЗАМЕНЫ ТОВАРА ИЛИ ВОЗВРАТА УПЛАЧЕННОЙ ЗА НЕГО ДЕНЕЖНОЙ СУММЫ ПО ИСТЕЧЕНИИ 30 ДНЕЙ СО ДНЯ ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА ПРОДАВЦОМ ПОТРЕБИТЕЛЮ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ СУЩЕСТВЕННОГО НЕДОСТАТКА В ТОВАРЕ ИЛИ НАРУШЕНИИ СРОКОВ БЕЗВОЗМЕЗДНОГО УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА

— Мебель с механизмами трансформации, приводимыми в движение электроприводом.

ПРИЕМКА ТОВАРОВ после проведения проверки качества, экспертизы или безвозмездного устранения недостатков

Пункт 15 статьи 20 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей» в редакции от 13 июня 2018 г. № 111-З.

В случае неявки потребителя за товаром после проведения проверки качества товара, экспертизы товара или безвозмездного устранения недостатков товара продавец (изготовитель, поставщик, представитель, ремонтная организация) вправе, в письменной форме предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня направления такого предупреждения взыскать с потребителя убытки, понесенные в связи с хранением товара, за исключением случая, если потребитель не мог забрать товар по уважительной причине.

Уважаемые Клиенты, во избежание недоразумений просим Вас внимательно осматривать товар при его получении, так как претензии к внешнему виду товара и его комплектности вы можете предъявлять только во время осмотра товара, при его

приемке от курьера. Вы вправе потребовать от курьера проверку доставленного вам товара (внешнего вида, комплектности, работоспособности), после чего оставить свою подпись в гарантийном талоне об отсутствии претензий к изделию. Вы также имеете право отказаться от доставленного товара, если в нем обнаружен дефект.

Претензии к внешнему виду и комплектации изделия после заполнения гарантийного талона и отбытия курьера не принимаются.

Действия потребителя при обнаружении недостатка в товаре:

Свяжитесь с продавцом одним из следующих способов:

Телефон:

8-029-609-03-08 (А1)

8-033-609-6-609 (МТС)

E-mail: trevishop@mail.ru

Номер телефона работников местных исполнительных и распорядительных органов по месту государственной регистрации ИП Булгак Н.В., уполномоченных рассматривать обращения покупателей: +375 (1795) 7 56 41.