**Замена и возврат товара**

**Уважаемые покупатели!**

При возникновении гарантийного случая, наличии претензии по качеству или комплектности приобретенной продукции просим вас обратиться (с09:00 до 17:00, пн-пт) по телефону:

**+375-17-388-74-90** – в случае оформления Заказа на доставку силами Продавца;

**+375 44 555-31-10** или **+375 44 555-60-05** – в случае оформления Заказа самовывозом из розничных магазинов.

Если товар подлежит замене, мы примем его **даже при отсутствии чека**, только убедимся, что товар куплен у нас.

**Оставить заявку**

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 интернет-магазине официально импортированы в Республику Беларусь и имеют все необходимые документы, включая Сертификаты Соответствия и Свидетельства о государственной гигиенической регистрации (для тех групп товаров, для которых они необходимы).

**Выдержки из законодательных актов, регламентирующие**

**возврат (замену) товара**

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ от 9 января 2002 г. «О защите прав потребителей»

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, возвратить товар надлежащего качества или обменять его на аналогичный товар других 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 обязанвозвратить 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:**

Текстильные товары (ткани из волокон всех видов, трикотажное и гардинное полотно, мех искусственный), лентоткацкие изделия (ленты, кружево, тесьма, шнуры, бахрома), ковровые изделия, провода, шнуры, кабели, линолеум, багет, пленка, клеенка и иные метражные товары.

Паркет, ламинат, пробковый пол, настенная пробка, плитка керамическая и керамогранитная, обои.

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 (дисплеи), 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.

Автомобили, тракторы, прицепы, мотовелотовары (велосипеды, мопеды, мотовелосипеды, мотоциклы, мотороллеры, снегоходы, квадроциклы и иная подобная мототехника с двигателем внутреннего сгорания или электродвигателем).

Кузова, кабины, шасси, рамы, двигатели к автомобилям, тракторам.

Прогулочные суда и иные плавучие средства бытового назначения.

Средства малой механизации садово-огородного применения с двигателем внутреннего сгорания или электродвигателем.

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

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 бритья 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)\*.

Животные, птицы, рыбы, корма для животных, птиц, рыб\*.

Цветы, растения, семена.\*

Товары секс-шопов специального назначения\*.

Табачные изделия.

Жидкость для электронных систем курения\*.

Гражданское оружие, составные части и компоненты гражданского огнестрельного оружия, патроны к нему, порох, пиротехнические изделия.

Элементы питания\*.

Наушники\*.

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

**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:**

Автомобили, тракторы, прицепы, мотовелотовары (мопеды, мотовелосипеды, мотоциклы, мотороллеры, снегоходы, квадроциклы и иная подобная мототехника с электрическим или бензиновым приводом).

Кузова, кабины, шасси, рамы, двигатели к автомобилям, тракторам.

Прогулочные суда и другие плавучие средства бытового назначения.

Средства малой механизации садово-огородного применения.

Мебель с механизмами трансформации, приводимыми в движение электроприводом.

Электробытовые товары (холодильники, морозильники, стиральные машины автоматические и полуавтоматические, посудомоечные машины, варочные панели, электроплиты с духовым шкафом, электрошкафы жарочные автоматические или с элементами программного управления).

Телевизоры, видеомониторы, видеоаппаратура, комбинированная радиоэлектронная аппаратура, обладающая двумя и более функциями.

Компьютеры персональные, планшеты, ноутбуки и периферийные устройства к ним.

Отопительное оборудование (котлы и аппараты отопительные автоматические или с элементами программного управления).

Телекоммуникационное оборудование бытового назначения, обладающее двумя и более функциями и имеющее сенсорный экран или элементы программного управления.

Фотоаппараты и фотокамеры цифровые.

Часы электронно-механические и электронные с двумя и более функциями.

**ПРИЕМКА ТОВАРОВ** после проведения проверки качества, экспертизы или безвозмездного устранения недостатков (пункт 15 статьи 20 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 «О защите прав потребителей»).

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 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:**

обратиться по телефону **+375-17-388-74-90** – в случае оформления Заказа на доставку силами Продавца;

**+375 44 555-31-10** или **+375 44 555-60-05** – в случае оформления Заказа самовывозом из розничных магазинов для дальнейшего заполнения необходимой документации.