

ОБМЕН ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

1. Потребитель **вправе обменять** непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, **если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.**

Потребитель имеет право на **обмен** непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, **если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.** Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

[Перечень](#) товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.

2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

Порядок предъявления претензий по качеству и возврат товара

В случае предъявления претензий к качеству товара мы оставляем за собой право провести проверку качества товара (в соответствии с п. 5 статьи 18 Закона "О защите прав потребителей"), а в случае обмена/возврата товара надлежащего качества – проверку сохранности товарного вида (в соответствии со статьей 25 Закона "О защите прав потребителей").

В связи с этим Вам необходимо передать нам товар в полной комплектации, со всеми комплектующими и полным комплектом принадлежностей для последующей его отправки в сервисный центр.

Необходимо предоставить:

1. Счёт или наряд из автосервиса на выполненные работы.
2. Сертификат и лицензию автосервиса, дающие право на выполнение анных работ
3. Рекламационный акт с подробным описанием всех операций, выполненных при установке.
4. Заявление покупателя в свободной форме.

Сервисный центр проведет диагностику выявленных недостатков, определит характер дефекта - заводской брак или результат неправильной эксплуатации покупателем. После проведения проверки может быть проведен гарантийный ремонт товара с недостатками, возникшими по вине изготовителя. Если проведение ремонта невозможно, то при предъявлении экспертного заключения в установленные законом сроки мы осуществим замену товара с заводским дефектом на товар надлежащего качества, или возврат денежных средств в течение 10 дней со дня предъявления такого требования. После того как будет получено заключение сервисного центра и установлены причины неисправностей для возврата денежных средств необходимо:

1. Заполнить заявление на возврат денежных средств.

При заполнении заявления просим обратить внимание, что денежные средства за товар могут быть возвращены одним из нижеуказанных в заявлении способов независимо от того, каким способом был оплачен Ваш заказ. Укажите в заявлении способ и необходимые для возврата оплаты реквизиты.

Возврат денежных средств может быть осуществлен следующими способами:

- Возврат на расчетный счет (банковским переводом):
 - Укажите номер заказа, наименование организации или фамилию, имя и отчество получателя платежа

(полностью, например, Иванов Иван Иванович), № расчетного счета, № лицевого счета, наименование банка, № корреспондентского счета, ИНН, БИК, КПП. Возврат осуществляется только организации/лицу, оплатившему заказ.

- Возврат на банковскую карту:
 - Укажите номер заказа. Другой дополнительной информации не требуется. По запросу возврат будет осуществлен на кредитную карту, с которой была произведена оплата заказа.
- Возврат на почтовый адрес (почтовым переводом):
 - Укажите номер заказа, почтовый адрес (обязательно с почтовым индексом), на который в дальнейшем будет произведена отправка денежных средств, а также фамилию, имя, отчество получателя платежа (указывается полностью, например, Иванов Иван Иванович). Возврат осуществляется только лицу, оплатившему заказ.
- Возврат наличными денежными средствами:
 - Приходите в магазин, в котором была произведена покупка, заполните заявление на возврат, предъявите паспорт.

2. Приложить товарный или кассовый чек. Отсутствие у Вас кассового или товарного чека, либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении Ваших требований. Однако мы оставляем за собой право проверить факт приобретения товара в нашем магазине.

3. Если Вы обращались в сервисный центр самостоятельно для выполнения гарантийного ремонта, необходимо приложить заключения сервисного центра.

ВНИМАНИЕ!

ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ТОВАР В СВЯЗИ С
ВВЕДЕНИЕМ ОНЛАЙН КАССЫ!

Для формирования кассового чека с признаком «возврат прихода» и в целях налогового учета магазину необходимо документально подтвердить факт возврата товара и иметь иные документальные основания, удостоверяющие проведение операции возврата.

ДЕНЕЖНЫЕ СРЕДСТВА ВОЗВРАЩАЮТСЯ ТЕМ ЖЕ СПОСОБОМ КАКИМ
ОПЛАЧИВАЛСЯ ТОВАР

ПРИ ОБРАЩЕНИИ ЗА ВОВРАТОМ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, С
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ОНЛАЙН КАССЫ, ПОКУПАТЕЛЮ НЕОБХОДИМО

1. ИМЕТЬ ЧЕК НА ПОКУПКУ
2. НАПИСАТЬ ЗАЯВЛЕНИЕ (по образцу)
3. ПОДПИСАТЬ РКО (расчетно кассовый ордер), ПОСЛЕ
ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТА.

ИП И ДОН ГИР

от _____

, проживающего по адресу

тел _____

Заявление о возврате денежных средств

Я, _____, приобрел в магазине автозапчастей
«Pitstop» товар

_____,

на сумму _____ рублей

Указанные товар я хочу вернуть, так как

Денежные средства прошу зачислить на мой счет, по следующим
реквизитам

Наименование

банка

Расчетный счет получателя _____

ФИО получателя _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

)

_____ (