

Обмен и возврат

Во избежание конфликтных ситуаций предлагаем вам ознакомиться с основными правилами взаимодействия продавцов и покупателей, касающиеся возврата и обмена товаров, приобретенных в нашем интернет-магазине. Данные правила закреплены законодательными актами Республики Беларусь и носят обязательный характер как для продавцов, так и для покупателей.

Выдержки из законодательных актов, регламентирующих 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:
 - замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;
 - соразмерного уменьшения покупной цены товара;
 - незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;
 - возмещения расходов по устранению недостатков товара.
2. В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить эти недостатки (пищевые продукты, товары бытовой химии, косметика 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 28. Право потребителя на обмен и возврат товара надлежащего качества:

1. Потребитель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему товара в месте приобретения или иных местах, объявленных продавцом, вернуть 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 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 1% 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.

Затраты на почтовую пересылку или иной вид доставки при возврате товара надлежащего качества не компенсируются.

ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ОБМЕНУ И ВОЗВРАТУ

(перечислены товары, представленные в нашем интернет-магазине):

— Парфюмерно-косметические товары.*

— Маникюрные и педикюрные инструменты и наборы.*

— Товары бытовой химии.*

— Предметы личной гигиены (зубные щётки, расчёски, бигуди для волос, губки, парики, шиньоны, лезвия для бритвы и другие аналогичные товары).*

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

Уважаемые покупатели! 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 приёмке от курьера, в пункте выдачи либо почтовом отделении! Вы имеете право отказаться от товара, если у него обнаружен дефект.