

ВОЗВРАТ И ОБМЕН ТОВАРОВ, ПРИОБРЕТЕННЫХ В ТОРГОВЫХ ТОЧКАХ ООО «КОФЕ СИРЕНА»

ОБМЕН И ВОЗВРАТ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

В соответствии с положениями Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее ЗоЗПП) потребитель вправе обменять непродовольственные товары надлежащего качества на аналогичные товары, если они не подошли потребителю по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. При этом должны быть соблюдены следующие условия:

- товар не был в употреблении;
- сохранены его товарный вид и потребительские свойства;
- сохранены пломбы и фабричные ярлыки (как навесные, так и вшивные);
- имеется товарный или кассовый чек, либо иной документ, подтверждающий оплату товара.

Согласно п. 1 ст. 25 ЗоЗПП покупатель имеет право на обмен непродовольственных товаров надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня их покупки.

В случае, если на момент обращения потребителя в торговую точку ООО «КОФЕ СИРЕНА» аналогичный товар в продаже отсутствует, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и произвести возврат товара в любой торговой точке под соответствующим товарным знаком, принадлежащей ООО «КОФЕ СИРЕНА». В этом случае возврат денежных средств, уплаченных за товар, производится в течение 3-х дней со дня возврата указанного товара. По согласованию сторон обмен товара может быть отложен до поступления аналогичного товара в продажу.

Обмен и возврат товара надлежащего качества возможен в любой торговой точке под соответствующим товарным знаком, принадлежащей ООО «КОФЕ СИРЕНА».

В соответствии с Постановлением Правительства РФ №55 от 19.01.1998 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (далее – «Постановление 55»), определенные категории непродовольственных товаров надлежащего качества не подлежат обмену или возврату. В данный перечень входят:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты.
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).
3. Парфюмерно-косметические товары.
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).
6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов).
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.
8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).
9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.

10. Автомобили и мототехника, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства).
12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.
13. Животные и растения.
14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

При возврате товара, приобретенного в комплекте, покупатель возвращает все товары, приобретенные в комплекте. По соглашению сторон, покупатель может вернуть часть комплекта, при соразмерном уменьшении цены.

ОБМЕН И ВОЗВРАТ ТОВАРОВ, К КОТОРЫМ У ПОКУПАТЕЛЯ ВОЗНИКЛИ ПРЕТЕНЗИИ ПО КАЧЕСТВУ

Потребитель вправе предъявить продавцу требования в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Гарантийный срок на непродовольственные товары, реализуемые в торговых точках ООО «КОФЕ СИРЕНА», если такой срок не установлен изготовителем товара, составляет 30 дней с момента передачи товара покупателю.

Для сезонных товаров эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При обращении покупателя с претензией к качеству товара сотрудник торговой точки вправе провести проверку качества товара для первичной оценки наличия дефекта и возможных причин его возникновения.

В том случае, если покупатель не согласен с выводами представителей продавца по итогам проверки качества товара, он может оставить свои комментарии в Акте проверки, а также составить письменную претензию, изложив в ней свои требования. Данная претензия будет рассмотрена уполномоченным представителем ООО «КОФЕ СИРЕНА», и в течение 10 дней покупателю будет предоставлен официальный ответ.

При возникновении спора о наличии недостатков товара или причинах их возникновения продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Покупатель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара.

В случае если экспертиза установила, что недостатки товара возникли по вине продавца или производителя, покупатель имеет право на расторжение договора купли-продажи, возврат товара и получение уплаченных за него денежных средств.

Если экспертизой установлено, что недостатки товара возникли не по вине продавца или производителя, то в этом случае покупатель должен компенсировать продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ ВОЗВРАТА ТОВАРА

Для осуществления процедуры возврата товара покупатель заполняет соответствующее заявление. Форму заявления и других документов, необходимых для проведения процедуры обмена или возврата, покупателю выдает сотрудник магазина и оказывает помощь в их заполнении.

Согласно требованиям, предъявляемым к кассовым операциям на территории Российской Федерации, для осуществления возврата товара и уплаченных за него денежных средств покупатель должен предъявить документ, удостоверяющий его личность:

Для граждан РФ:

- Паспорт гражданина РФ;
- Удостоверение личности военнослужащего РФ (удостоверение личности военнослужащего РФ, военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса);
- Временное удостоверение личности гражданина РФ (на период оформления Паспорта гражданина РФ).

Для иностранных граждан:

- Паспорт иностранного гражданина;
- Дипломатический паспорт;
- Разрешение на временное проживание;
- Вид на жительство в РФ.

При возврате товара, оплаченного банковской картой, возврат денежных средств осуществляется **только на ту же карту** в присутствии ее владельца. Согласно законодательству РФ, выдача наличных денежных средств в данном случае запрещена. Срок возврата денежных средств на карту покупателя, регулируется действующим законодательством и зависит от банка эмитента карты.