

Условия возврата товара, купленного в интернет-магазине «AWARD»

Возврат товара покупателем осуществляется в соответствии с требованиями и положениями, установленными Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

Внешний вид и комплектность товара, а также комплектность всего заказа должны быть проверены получателем в момент доставки товара. При доставке товара, Вы ставите свою подпись в квитанции о доставке, в графе: «Заказ принял, комплектность полная, услуги по доставке оказаны, претензий к количеству и внешнему виду товара не имею. С условиями возврата товара ознакомлен». **После получения заказа и принятия товара претензии к внешним дефектам товара, его количеству, комплектности и товарному виду не принимаются.**

Возврат Товара надлежащего качества:

Вы можете отказаться от заказанного товара в любое время до его получения, а после получения — в течение 7 дней.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид (упаковка, пломбы, ярлыки), потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара (товарный или кассовый чек). Отсутствие указанного документа не является основанием для отказа в принятии у Вас товара. Для возврата товара также необходим документ, удостоверяющий личность.

По истечении указанного выше срока требования Покупателя по возврату Товара надлежащего качества Продавцом не принимаются согласно положениям Закона «О защите прав потребителей», возможен лишь возврат Товара при обнаружении Покупателем недостатков Товара.

Возврату не подлежат товары надлежащего качества:

— Имеющие индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его покупателем;

— Указанные в перечне недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. №2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи».

При возврате товара надлежащего качества, Продавец возвращает денежные средства не позднее чем через 10 дней со дня предъявления требования о возврате. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым товар был оплачен.

Обмен товара надлежащего качества:

Обмен недовольственного 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 товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Вы вправе обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный в течение 14 дней с момента получения заказа, не считая дня покупки, в случае, если товар не подошел Вам по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Если на момент Вашего обращения по обмену товара, аналогичный товар отсутствует в продаже www.awardpetfood.ru, Вы можете отказаться от товара и потребовать возврат его стоимости. Требование о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

Не подлежат обмену и возврату Продавцу Товары продовольственного назначения (в том числе корма для животных) и ветеринарные препараты надлежащего качества.

Возврат Товара ненадлежащего качества:

Под товаром ненадлежащего качества подразумевается товар, который неисправен* и не может обеспечить исполнение своих функциональных качеств.

*Отличие элементов дизайна или оформления от заявленных в описании на сайте не является неисправностью или не функциональностью товара.

Если Вам был передан товар ненадлежащего качества, и это не было заранее оговорено продавцом, Вы вправе в соответствии с положениями ст. 18 Закона о защите прав потребителей:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены;
- потребовать соразмерного уменьшения цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.
- за ваш счет возвратить товар с недостатками Продавцу.

Возврат денежных средств покупателю осуществляется тем же способом, которым товар был оплачен.

При возврате денежных средств на банковскую карту, с которой производилась оплата, сроки зачисления денежных средств на нее определяются правилами банка Покупателя.

В связи с особенностями дистанционного способа продажи, замена товара ненадлежащего качества на товар надлежащего качества осуществляется в месте нахождения продавца (в магазинах для корпоративных клиентов «**Валта Cash&Carry**», полный список магазинов указан на сайте: www.valta.ru в разделе «контакты», ссылка на раздел: <https://valta.ru/company/contacts/>).

Любые из перечисленных требований должны быть предъявлены Вами в письменной форме посредством заполнения заявления, либо предварительного письменного направления претензии в Службу по работе с клиентами. Требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества товара. Вы вправе участвовать в проверке качества товара.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, вы обязаны возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Товары, на которые не установлены гарантийные сроки

В отношении товаров ненадлежащего качества, на которые гарантийные сроки и сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить претензии к качеству товара, если недостатки обнаружены в разумный срок, но в пределах 2-х лет со дня передачи их покупателю (абз. 2, п. 1, ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителя»).

Согласно законодательству, продавец отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если покупатель докажет, что они возникли до передачи товара покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

Товары, на которые установлены гарантийные сроки

Покупатель вправе предъявить предусмотренные законом «О защите прав потребителей» требования к продавцу в отношении недостатков товара, только если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. Гарантийный срок товара, а также срок его службы указывается в гарантийном талоне или ином документе по усмотрению изготовителя и исчисляется с момента передачи товара покупателю. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара покупателю вследствие нарушения покупателем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Согласно законодательству, продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у покупателя и в случае необходимости провести проверку качества товара.

Покупатель вправе участвовать в проверке качества товара. При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, покупатель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. Покупатель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Для получения дополнительной информации, а также для рассмотрения претензий к качеству товара в индивидуальном порядке, и принятия решения, просим Вас направить письменное обращение в Службу по работе с клиентами www.awardpetfood.ru (e-mail: hotline@valta.ru) или связаться с нами по телефону 8 800 600-28-04. Просим Вас подробно изложить возникшую проблему с товаром. Ваша претензия будет рассмотрена в течение 7 рабочих дней с момента получения. Мы постараемся найти оптимальное для Вас решение.

Порядок предъявления претензий по качеству и возврат товара:

- Заявление на возврат товара надлежащего качества;
- Приложите товарный или кассовый чек

Отсутствие товарного/кассового чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара на www.awardpetfood.ru, не является основанием для отказа в удовлетворении Ваших требований.

Также при возврате необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность получателя заказа, а в случае дистанционной передачи товара, приложить к возврату копию его главного разворота.

Со всеми вышеперечисленными документами и возвращаемым товаром Вам нужно обратиться в любой из магазинов для корпоративных клиентов «Валта Cash&Carry». В связи с особенностями дистанционного способа продажи, замена товара ненадлежащего качества на товар надлежащего качества осуществляется в месте нахождения продавца (в магазинах для корпоративных клиентов «Валта Cash&Carry», полный список магазинов указан на сайте: www.valta.ru в разделе «контакты», ссылка на раздел: <https://valta.ru/company/contacts/>)*.

*В случае отсутствия в населенном пункте Покупателя магазина для корпоративных клиентов «Валта Cash&Carry» замена Товара ненадлежащего качества осуществляется отправкой Товара наложенным платежом через «Почту России» или СДЭК.

Если у Вас остались вопросы, пожалуйста, обратитесь на горячую линию по телефону 8 800 600-28-04.