Как вернуть товар из интернет-магазина

Памятка покупателю • передаётся вместе с товаром

ООО «КОМПАНИЯ АСТЭР» · smartweld.ru. Адрес для личного возврата, почты и курьера: 423800, Республика Татарстан, г. Набережные Челны, Трубный проезд, д. 22/11, пом. 2. Почта для обращений: OOastra@gmail.com. Телефон: +7 (927) 240-74-74. Магазин открыт ежедневно с 8:30 до 16:30.

Заказ № _____ Дата передачи _____

Если исправный товар не подошёл

Вы можете отказаться от дистанционной покупки до передачи и в течение 14 календарных дней после получения. Если письменную информацию о порядке и сроках возврата не передали при доставке, срок отказа — три месяца со дня передачи.

Сохраните товарный вид и потребительские свойства. Для технически сложного бытового товара учитываются также потребительская упаковка, комплектность и технические документы. Покупку можно подтвердить чеком, номером заказа, выпиской или перепиской. Исключение действует для товара с индивидуально-определёнными свойствами, которым можете пользоваться исключительно вы.

Сообщите, что возвращаете, и укажите контакт для ответа. Можно передать товар лично, отправить почтой или перевозчиком с доставкой продавцу. Сохраните подтверждение отправки. При дистанционном возврате исправного товара расходы и риск случайной гибели или повреждения в пути несёт покупатель. Деньги возвращаем в течение десяти дней со дня предъявления требования. Вычесть можно только фактические расходы продавца на обратную доставку. Если вы оплатили её самостоятельно, второй оплаты не будет.

Если обнаружился недостаток

Обратитесь прямо в магазин, опишите неисправность и своё требование. Продавец принимает товар и при необходимости проверяет качество. При споре о причине недостатка проводится экспертиза за счёт продавца. Вы можете присутствовать и оспорить заключение. По требованию продавца товар возвращается за его счёт. Для предусмотренных законом операций с крупногабаритным товаром и товаром тяжелее 5 кг доставку организует продавец.

Для товара из перечня № 924 при любом недостатке возврат денег или замену можно требовать в течение 15 дней со дня передачи. Позже — при существенном недостатке, просрочке ремонта или невозможности использовать товар более 30 дней суммарно за гарантийный год из-за неоднократного устранения разных недостатков. Для остальных товаров действуют общие правила ст. 18 Закона РФ № 2300-1.