

Порядок возврата товара и денежных средств

Во избежание конфликтных ситуаций предлагаем вам ознакомиться с данным разделом, в котором приведены все основные правила взаимодействия продавцов и покупателей, касающиеся продаваемых нашим интернет-магазином товаров. Все эти правила закреплены законами и актами законодательства Республики Беларусь и носят обязательный характер как для продавцов, так и для покупателей.

Также обращаем ваше внимание, что все товары, продаваемые в нашем интернет-магазине официально импортированы в Республику Беларусь и имеют все необходимые документы.

По вопросам обмена или возврата товара, приобретенного в нашем интернет-магазине, вы можете обратиться к специалистам интернет-магазина по телефону: МТС +375(29) 885-38-16, или написав на электронную почту: yekommers@bk.ru

Стороны руководствуются Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 N 90-3 (ред. от 29.10.2015) "О защите прав потребителей".

Возврат товара

Обмен и возврат товаров ненадлежащего качества

При обнаружении скрытых дефектов в товаре сразу сообщите нам об этом. Обмен товара или возврат денежных средств Покупателю осуществляется после проведения экспертизы сервисного центра.

Порядок замены товара ненадлежащего качества.

Для осуществления замены товара ненадлежащего качества необходимо предоставить следующие документы:

Заявление с просьбой о замене товара установленного образца.

После рассмотрения предоставленных документов с Вами свяжутся в течение двух-трех дней и сообщат результат рассмотрения документов. Если будет принято положительное решение о замене товара, то с Вами договорятся о времени и товаре, на который должна будет произведена замена

При замене товара ненадлежащего качества Вам необходимо будет следующее:

Товар ненадлежащего качества, замена которого производится, в полной комплектации;

Расписку о том, что замена была произведена.

Обмен и возврат товаров надлежащего качества

В соответствии со ст. 28 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З "О защите прав потребителей" предоставляем следующую информацию о порядке и сроках возврата товара:

Вы имеете право вернуть товар в течении 14 дней с момента приобретения при соблюдении следующих условий:

Имеется подтверждение совершения покупки в интернет-магазине luuk.by.

Товар не был в эксплуатации, сохранил внешний вид и потребительские свойства, находится в оригинальной заводской упаковке.

Товар не включен в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утвержденный постановлением Совета Министров Республики Беларусь от № 778 14.06.2002 года. К таким товарам относятся технически сложные товары бытового назначения, иные товары с питанием от сети переменного тока.

Возврат денежных средств осуществляется в том же порядке, в котором производилась его оплата:

При оплате товара наличными денежными средствами, возврат денежных средств Покупателю будет осуществлен таким же образом, после возврата товара Продавцу.

Денежные средства за некачественный товар будут возвращены в срок до 7 календарных дней. Для этого необходимо написать заявление на возврат товара, предоставить некачественный товар, его упаковку и всю прилагающуюся документацию к нему, а также вернуть специалисту интернет-магазина чек на товар.

При оплате товара банковской картой, через терминал или путем электронного платежа, возврат осуществляется на банковскую карту, с которой был произведен платеж. Срок поступления денежных средств на карту от 3 до 30 дней с момента осуществления возврата товара (более точные сроки можете уточнить у Вашего обслуживающего банка).

Выдержки из законодательных актов, регламентирующие возврат (замену) товара

Закон Республики Беларусь от 9 января 2002 г. N 90-З «О защите прав потребителей» (в редакции от 29 октября 2015 г. № 313-З)

Статья 20. Права потребителя в случае реализации ему товара ненадлежащего качества

1. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

1.1. замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;

1.2. соразмерного уменьшения покупной цены товара;

1.3. незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

1.4. возмещения расходов по устранению недостатков товара.

2. Потребитель вправе потребовать замены технически сложного товара или дорогостоящего товара в случае обнаружения его существенных недостатков. Перечень таких технически сложных товаров утверждается Правительством Республики Беларусь.

3. Вместо предъявления указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи требований потребитель вправе расторгнуть договор розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Существенный недостаток товара - неустранимый недостаток, либо недостаток, который не может быть устранен без несоизмерных расходов (в размере тридцати и более процентов от стоимости товара) либо несоизмерных затрат времени (превышающих максимально допустимые затраты времени), или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, либо другие подобные недостатки.

Статья 22. Безвозмездное устранение недостатков товара продавцом

1. Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем, ремонтной организацией) безвозмездно и незамедлительно. В случае, если устранить недостатки незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок их устранения не может превышать четырнадцати дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара.

Статья 23. Замена товара ненадлежащего качества

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о замене такого товара продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан заменить такой товар незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) - заменить его в течение четырнадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Статья 28. Право потребителя на обмен и возврат товара надлежащего качества

1. Потребитель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, 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.

3. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утверждается Правительством Республики Беларусь.