**ВОЗВРАТ И ОБМЕН ТОВАРА**

Возврат и обмен товара

Процедура возврата товара.

Для возврата приобретенного у нас товара необходимо направить заявление на обмен/возврат в свободной форме на эл.почту по адресу [9814555@mail.ru](mailto:9814555@mail.ru) приложив платежные документы.

Если Вы решили вернуть товар надлежащего качества, приобретенный в интернет магазине, вы можете обратиться в розничный магазин «МОПЕДОФФ» по адресу СПб, Славы 55 литера А пом 54Н.  Совместно с сотрудниками магазина составляется накладная или акт о возврате товара, в которых указываются:

а) полное фирменное наименование (наименование) продавца;

б) фамилия, имя, отчество покупателя;

в) наименование товара;

г) даты заключения договора и передачи товара;

д) сумма, подлежащая возврату;

е) подпись продавца и покупателя (представителя покупателя при наличии подтверждающего документа - копию документа).

Товар обменяют на идентичный или вернут деньги (по согласованию с покупателем) в случае, если сохранены его товарный вид, целостность упаковки, комплектация, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

При возврате товара, оплаченного банковской картой, возврат денежных средств производится на эту же карту.

Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

**Возврат и обмен технически сложного товара**

Технически сложный товар - это потребительский товар длительного пользования, который имеет сложное внутреннее устройство и выполняет пользовательские функции на высоко технологическом уровне с использованием различных энергоресурсов.

Взаимоотношения потребителя и продавца (изготовителя) технически сложных товаров регулируются специальными нормами.

Перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 (п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (далее - Закон).

Технически сложный товар бытового назначения, на который установлен гарантийный срок, надлежащего качества (без недостатков) невозможно вернуть или обменять, если не подошел цвет, размер, форма, комплектация и т.п.

**Возврат/обмен товара ненадлежащего качества**

Если в приобретенном Вами товаре выявлен недостаток Вы вправе по своему выбору заявить одно из требований, указанных в [ст.18 Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 О защите прав потребителей](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=299539&rnd=510962B8B352E9D475420408BC7047DE#015129023487108317).

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования без учета времени на доставку товара.

Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;

- нарушение установленных [Законом](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D0CCFDA0853CC9ADA520239CE662A5C0&req=doc&base=RZR&n=329331&dst=30&fld=134&date=25.10.2019) [РФ от 07.02.1992 N 2300-1 О защите прав потребителей](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=299539&rnd=510962B8B352E9D475420408BC7047DE#015129023487108317) сроков устранения недостатков товара;

- невозможность использования товара в течение каждого [года](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D0CCFDA0853CC9ADA520239CE662A5C0&req=doc&base=RZR&n=209326&dst=100235&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=24&REFDOC=329331&REFBASE=RZR&stat=refcode%3D16610%3Bdstident%3D100235%3Bindex%3D357&date=25.10.2019) гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Существенным недостатком товара (работы, услуги) признается неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов (затраты на ремонт приближены к стоимости товара или превышают ее) или затрат времени (более 45 календарных дней), или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки ([Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 О защите прав потребителей](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=299539&rnd=510962B8B352E9D475420408BC7047DE#015129023487108317)).

По истечении 15 – дневного срока Вы можете товар сдать в ремонт либо предъявить требования в рамках выполнения гарантийных обязательств.

**Проверка качества товара**

При предъявлении Вами претензии продавец вправе провести проверку качества товара. В связи с этим напоминаем Вам о необходимости направить приобретенный товар вместе с претензией в адрес продавца.

По результатам такой проверки качества Продавец предоставит Вам ответ на Вашу претензию.

Если Вы не согласны с результатами проведенной проверки качества, Вы вправе заявить письменное требование о проведении независимой экспертизы товара. Экспертиза проводится за счет продавца. Вы вправе присутствовать при проведении экспертизы. В случае если экспертиза установит наличие недостатков, возникших не по вине магазина или изготовителя, вы обязаны возместить магазину расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы.

**Возврат/обмен сложнотехнического товара ненадлежащего качества**

Если в технически сложном товаре обнаружатся недостатки в течение 15 дней со дня его передачи потребителю, то потребитель вправе вернуть товар продавцу и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо его замены на товар этой же или другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены (абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона). При этом неважно, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара (п. 38 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17).

По истечении 15 дней указанные выше требования потребителя подлежат удовлетворению, если (п. 1 ст. 18 Закона  п. 3 ст. 503 ГК РФ):

1) обнаружен существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки

2) нарушены установленные законом сроки устранения недостатков товара

3) невозможно использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков.

**Проверка качества товара**

При предъявлении Вами претензии продавец вправе провести проверку качества товара. В связи с этим напоминаем Вам о необходимости направить приобретенный товар вместе с претензией в адрес продавца.

По результатам такой проверки качества Продавец предоставит Вам ответ на Вашу претензию.

Если Вы не согласны с результатами проведенной проверки качества, Вы вправе заявить письменное требование о проведении независимой экспертизы товара. Экспертиза проводится за счет продавца. Вы вправе присутствовать при проведении экспертизы. В случае если экспертиза установит наличие недостатков, возникших не по вине магазина или изготовителя, вы обязаны возместить магазину расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы.