**Возврат товара**

По закону, покупатель имеет право вернуть товар после оформления заказа, а также в течение 10-15 рабочих дней после покупки. Срок зависит от вида товара и решений руководства магазина. Возвратить продавцу товар не всегда просто – нужно пройти несколько неприятных процедур.

**Что такое гарантия**

При наличии договора на гарантийное обслуживание мастера устраняют неполадки в товаре, которые возникли по вине производителя. Обязательным условием при этом является соблюдение правил перевозки, хранения и использования товара.

При этом гарантийный срок изготовитель может установить сам на каждый конкретный товар. Обслуживание производится в специализированных сервисных центрах, имеющих соответствующие документы.

**Когда гарантийные обязательства не работают**

Покупатель не сможет потребовать гарантийного ремонта не только если истекли сроки, указанные в талоне. Многие магазины отказываются производить гарантийный ремонт, если изделие пострадало вследствие стихийных бедствий (ливней, ветра и пр.), так как это произошло не по вине изготовителя.

Перечень других причин:

* Товар вышел из строя или поврежден из-за нарушения эксплуатации, правил хранения или перевозки.
* Изделие пытались ремонтировать вне гарантийной мастерской, нарушая тем самым требования производителя.
* Товар пытались применить не по назначению.
* Вскрыты пломбы или повреждены фирменные товарные знаки.
* Повреждение произошло из-за использования ненадлежащих запасных частей (расходников, топлива).
* Поломки связаны с попаданием в оборудование посторонних предметов, насекомых, жидкости.
* Маркировка и серийные номера товара не совпадают с указанными в гарантийном талоне.

**Когда и как делается возврат**

Товар можно вернуть продавцу в течение времени, указанного в гарантийном талоне. Его также можно заменить на исправный – этой же модели и марки или другой (с перерасчетом стоимости) в течение 10 дней. Покупатель также имеет право потребовать уменьшения стоимости товара или бесплатной починки товара.

Заявить требование о возврате товара повышенной технической сложности – бензотехники, насосном оборудовании и других, – можно в течение 15 дней со дня приобретения. После этого срока покупатель имеет право только на гарантийный ремонт.

Обоснование данных прав содержится в Законе РФ «О защите прав потребителей» N 2300-1 (ст. 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков).

Интернет-магазин направит товар на экспертизу качества, в которой может участвовать покупатель. Если будет обнаружен заводской дефект, продавец возвратит деньги либо обменяет товар на такой е исправный или аналогичный. При возврате средств деньги, уплаченные за доставку, не учитываются.

Товар можно вернуть, если:

* Он не подошел по таким показателям, как форма или габариты. Например, холодильник не поместился в подготовленную для него нишу.
* В комплектации не оказалось нужных деталей, или покупателя не устроила расцветка: на сайте она смотрелась другой.
* Товар можно вернуть, если он остался в той форме, в которой был куплен. В нем остались нетронутыми ярлыки производителя и пломбы. Если же им уже пользовались, то возврату или обмену он не подлежит.

**Как долго возвращаются деньги**

Если комиссия подтвердила дефект товара, деньги возвращаются после рассмотрения магазином письменного заявления о возврате денежных средств. Срок его рассмотрения – 10 рабочих дней без учета выходных и праздников. Деньги будут возвращены в том же магазине, где куплен товар – наличными или на банковскую карту, откуда был произведен платеж. При оплате через платежные системы Webmoney или QIWI средства вернут на персональный кошелек покупателя. Компаниям или предпринимателям возврат пойдет на расчетный счет после оформления надлежащих документов: товарной накладной ТОРГ-12, счет-фактуры.

Чтобы узнать подробнее о правилах и порядке возврата или обмена товара, замене его на аналогичный или возврате средств, следует обратиться к менеджеру компании. Он ответит на вопросы и расскажет, каковы дальнейшие действия покупателя.

**Советы покупателям**

Перед тем, как пользоваться товарами, приобретенным в интернет-магазине, внимательно почитайте инструкцию. Неправильное применение может привести к поломкам, которые потом будет труд устранить.

Гарантийный талон, полученный при покупке, не теряйте – это документ, дающий право на бесплатный ремонт. При отсутствии заполненного талона мастерская производителя не возьмет товар на ремонт.

А примут его только в том случае, если поломка будет признана заводским дефектом, и если товар принесли в течение времени, указанного в талоне. Если покупка осуществляется дистанционно, рекомендуем убедиться в исправности товара и соответствии его оформленному заказу в присутствии курьера.

Источники:

Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом».

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.04.2018) «О защите прав потребителей».