

## **Условия возврата, замены, обмена товаров, приобретенных дистанционным способом потребителями - физическими лицами**

Возврат, замена, обмен товара Потребителями - физическими лицами осуществляется в соответствии с требованиями и положениями, установленными Гражданским законодательством РФ, Федеральным законом от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами РФ, устанавливающими правоотношения Продавца (изготовителя/дистрибьютора) и Потребителя.

**Дистанционный способ продажи** - способ заключения договора розничной купли-продажи на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

В момент доставки товара Потребителю предоставляется возможность совершить все действия, связанные с принятием товара. Потребитель проверяет товарный (внешний) вид товара, упаковки товара, качество товара, а также комплектность товара и всего заказа.

В случае выявления Потребителем несоответствия товарного (внешнего) вида товара, упаковки товара, качества товара, комплектности товара или всего заказа, представитель Продавца фиксирует выявленные недостатки в сопроводительном листе, оформляемом Продавцом на каждый заказ.

### **Условия возврата недовольственного товара надлежащего качества:**

**Качество товара** - совокупность потребительских свойств товара, соответствующих установленным требованиям, в том числе условиям договора купли-продажи или иным аналогичным.

Приобретая товар дистанционным способом Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его получения, а также после получения — в течение 7 (семи) дней.

По истечении указанного срока, требования Потребителя по возврату товара надлежащего качества Продавцом не принимаются, согласно положениям Федерального закона от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», возврат Товара возможен при обнаружении Потребителем недостатков товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный (внешний) вид (упаковка, пломбы, ярлыки)\*, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия оплаты указанного товара. Отсутствие указанного документа не является основанием для отказа в принятии у Потребителя товара и не лишает Потребителя возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у Продавца.

На возвращаемом товаре не должно быть следов эксплуатации, должна быть сохранена целостность упаковки товара, должны присутствовать вшивные и навесные ярлыки, если такие были предусмотрены изготовителем (производителем).

\* Под **товарным видом** понимается такой внешний вид товара, в котором он был передан Потребителю. В частности, если товар был новым, то товарный вид - это вид нового товара, не поврежденного и не бывшего в употреблении. Это относится и к упаковке, если упаковка является одной из неотъемлемых составляющих товарного вида.

При возврате товара надлежащего качества, Продавец возвращает денежные средства в течение 10 (десяти) дней с даты поступления возвращаемого товара на ближайший к месту нахождения Потребителя склад Продавца, за вычетом расходов Продавца на доставку.

Условия возврата товара согласуются Потребителем и Службой по работе с клиентами Продавца после получения Продавцом от Потребителем письменного требования.

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

Возврат денежных средств производится лицу, производившему оплату товара. С целью идентификации такого лица, при возврате денежных средств за товар необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

\*Обращаем внимание, что для отдельных видов товаров могут быть установлены специальные правила возврата.

#### **Возврату не подлежат непродовольственные товары надлежащего качества:**

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

— Указанные в перечне непродовольственных 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».

#### **Условия обмена непродовольственного товара надлежащего качества**

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный в течение 14 (четырнадцати) дней с момента получения товара, не считая дня покупки, в случае, если товар не подошел Потребителю по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный (внешний) вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется документ, подтверждающий оплату указанного товара. Отсутствие документа подтверждающего оплату товара, не лишает Потребителя возможности ссылаться на свидетельские показания.

Если на момент обращения Потребителя с требованием по обмену товара, аналогичный товар отсутствует в продаже на сайте Продавца, Потребитель вправе отказаться от товара и потребовать возврата его стоимости.

Требование о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение 3 (трех) банковских дней с даты поступления товара на ближайший к месту нахождения Потребителя склад Продавца, за вычетом расходов Продавца на доставку.

Условия обмена товара согласуются Потребителем и Службой по работе с клиентами Продавца после получения Продавцом от Потребителем письменного требования.

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

Возврат денежных средств производится лицу, производившему оплату товара. С целью идентификации такого лица, при возврате денежных средств за товар необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

\*Перечень товаров длительного пользования надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. №2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

### **Условия возврата товара ненадлежащего качества**

**Недостаток товара** - несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

**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.

Потребитель вправе предъявить требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

**Гарантийный срок на товар** - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать **срок годности** - период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.

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

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает Продавец, Потребитель обязан возместить Продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

При удовлетворении Продавцом требования Потребителя о возврате уплаченных за товар денежных средств, возврат денежных средств производится Продавцом в течение 10 (десяти) банковских дней с даты поступления товара на ближайший к месту нахождения Потребителя склад Продавца.

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

Возврат денежных средств производится лицу, производившему оплату товара. С целью идентификации такого лица, при возврате денежных средств за товар необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

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

### **Возврат Товаров ненадлежащего качества, на которые не установлены гарантийные сроки (сроки годности)**

В отношении товаров ненадлежащего качества, на которые гарантийные сроки и сроки годности не установлены, Потребитель вправе предъявить претензии к качеству товара, если недостатки обнаружены в разумный срок, но в пределах 2-х лет со дня передачи их Потребителю.

Продавец отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если Потребитель докажет, что они возникли до передачи товара Потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

### **Возврат Товаров ненадлежащего качества, на которые установлены гарантийные сроки (сроки годности)**

Потребитель вправе предъявить предусмотренные Федеральным законом от 07.02.1992г. № 2300-1 «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 со дня передачи товара Потребителю. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.

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

### **Условия возврата кормов для домашних животных ненадлежащего качества**

Корм является продуктом, применяемым для употребления в пищу домашними животными и не оказывающий вредного воздействия на их здоровье, прошедший термическую обработку, упакованный промышленным способом в потребительскую упаковку и имеющий маркировку в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

Так же как продовольственные товары, используемые для употребления в пищу человеком, корм для домашних животных надлежащего качества обмену или возврату не подлежит.

Качество и безопасность корма для домашних животных должны соответствовать требованиям Ветеринарного и фитосанитарного контроля. Изготовитель (производитель) корма для домашних животных обязан устанавливать **срок годности** - период, по истечении которого товар

считается непригодным для использования по назначению. Изготовитель (производитель) обязан устанавливать срок хранения (при соблюдении специальных условий хранения). Информация о сроке годности и условиях хранения в обязательном порядке должна быть указана на упаковке или маркировке корма и должна быть доступна для Потребителей.

При получении товара Потребитель должен проверить на упаковке или маркировке корма срок годности, установленный изготовителем, товарный (внешний) вид товара, упаковки товара, комплектность товара и всего заказа.

Потребитель не в праве отказаться от приемки корма надлежащего качества, если Потребителю не подошел корм по составу, гарантируемым показателям питательной ценности, объему упаковки и иным характеристикам.

Потребитель вправе отказаться от принятия корма ненадлежащего качества. Порядок возврата, замены, обмена корма ненадлежащего качества аналогичен условиям возврата, замены и обмена непродовольственных товаров ненадлежащего качества, установленными настоящими Условиями.

Условия возврата, замены, обмена корма ненадлежащего качества согласуются Потребителем и Службой по работе с клиентами Продавца после получения Продавцом от Потребителя письменного требования.

#### **При обнаружении в товаре недостатков Потребитель вправе:**

Если Потребителю был передан товар ненадлежащего качества, и это не было заранее оговорено Продавцом, Потребитель вправе в соответствии с положениями ст. 18 Федерального закона от 07.02.1992г. №2300-1 «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. По требованию Продавца и за его счет Потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Продавец и Потребитель вправе по взаимному соглашению определить способ удовлетворения требований Потребителя.

#### **Условия замены Товара ненадлежащего качества**

В случае обнаружения Потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене Продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение 7 (семи) дней, с даты поступления возвращаемого товара на ближайший к месту нахождения Потребителя склад Продавца. При необходимости дополнительной проверки качества товара Продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) замена товара производится в течение 20 (двадцати) дней со дня предъявления Покупателем требования.

Условия замены товара согласуются Потребителем и Службой по работе с клиентами Продавца после получения Продавцом от Потребителем письменного требования.

Если у Продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение 1 (одного) месяца со дня предъявления такого требования.

Требования Потребителя, в том числе, касающиеся возврата, замены, обмена товара, возврата денежных средств за товар, предъявляются Потребителем в письменной форме посредством направления требования в Службу по работе с клиентами на адрес электронной почты: [hotline@valta.ru](mailto:hotline@valta.ru). После поступления требования Потребителя, ответственное лицо Службы по работе с клиентами связывается с Потребителем с целью согласования порядка и сроков урегулирования требований Потребителя.

Требование рассматривается в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Службой по работе с клиентами Продавца. Информация о статусе рассмотрения требования Покупателя, а также мотивированный ответ по результатам рассмотрения будут направлены на электронный адрес Потребителя, указанный в требовании.

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

Мы постараемся найти оптимальное для Вас решение!