Замена и возврат товара

Уважаемые покупатели!

При возникновении гарантийного случая, наличии претензии по качеству или комплектности приобретенной продукции просим Вас связаться с нашими специалистами.

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

**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 4 января 2014 г. № 106-З
[Полная версия статьи](https://www.21vek.by/files/tmp/%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%20%D0%BE%20%D0%B7%D0%B0%D1%89%D0%B8%D1%82%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%20%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8F.docx)

**ГЛАВА 3. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ЕМУ ТОВАРА**

***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 несоразмерных расходов (в размере тридцати и более процентов от стоимости товара) либо несоразмерных 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, возвратить 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.

**ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ОБМЕНУ И ВОЗВРАТУ:**

— Метражные товары (ткани из волокон всех видов, трикотажное и гардинное полотно, мех искусственный, ковровые изделия, нетканые материалы, ленты, кружево, тесьма, провода, шнуры, кабели, линолеум, багет, пленка, клеенка и другие)
— Паркет, ламинат, плитка керамическая, обои (при обмене или возврате такого товара в количестве, отличном от приобретенного потребителем)
— Белье нательное, белье для новорожденных и детей ясельного возраста из всех видов тканей, бельевые трикотажные изделия, кроме спортивных, предметы женского туалета
—  Чулочно-носочные изделия
— Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни, изделия из жемчуга и янтаря
— Бижутерия
—**Технически сложные товары бытового назначения *(электротовары,*** *телерадиотовары, электромузыкальные инструменты, фото- и киноаппаратура, телефонные аппараты и факсимильная аппаратура, часы, компьютеры бытовые персональные, ноутбуки, печатающие устройства, клавиатуры, мониторы (дисплеи), сканеры и прочие устройства ввода и вывода, копировально-множительная техника, электрогазонокосилки, газонокосилки (триммеры) бензиновые, бензопилы, швейные машины, машины и аппараты вязальные, машины раскройные, для шитья меха, обметочные и стачивающе-обметочные, бытовое газовое оборудование и устройства, иные товары с питанием от сети переменного тока),*на которые установлены гарантийные сроки и в техническом паспорте (заменяющем его документе) которых имеется отметка о дате продажи
— Автомобили, мотовелотовары, прицепы
— Кузова, кабины, шасси, рамы, двигатели к автомобилям
— Мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и иные плавучие средства бытового назначения
— Мебельные гарнитуры и наборы
— **Парфюмерно-косметические товары**
— Инструменты для маникюра и педикюра\*
— Игрушки\*, карнавальные принадлежности (костюмы, маски, полумаски)
— Товары бытовой химии, в том числе лакокрасочные материалы\*
— Фотопленка, фотобумага, фотореактивы\*
— Ручки автоматические перьевые и шариковые, автоматические карандаши, стержни, маркеры, фломастеры и иные аналогичные товары
— Аудио- и видеокассеты, дискеты и компакт-диски, другие технические носители информации\*
— Печатные издания
— Предметы личной гигиены, товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (зубные щетки, **расчески, бигуди для волос**, губки, парики, шиньоны, лезвия для бритья и другие аналогичные товары, предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы для очков, контактные линзы, предметы по уходу за детьми)\*
— Лекарственные средства
— Изделия из полимерных материалов, контактирующие с пищевыми продуктами, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортировки пищевых продуктов)\*
— Товары зоомагазинов (животные, птицы, рыбы и другие представители животного мира, корма для них)
— Цветы живые, елки, декоративные растения, саженцы, рассада, семена, луковицы, мицелий
— Товары секс-шопов специального назначения
— Табачные изделия и махорка
— Гражданское оружие, составные части и компоненты гражданского огнестрельного оружия, патроны к нему, порох, пиротехнические изделия Элементы питания\*
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
*\*За исключением товаров в герметичной упаковке.*

**ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ, ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ СУЩЕСТВЕННЫХ НЕДОСТАТКОВ КОТОРЫХ ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ ТРЕБОВАТЬ ИХ ЗАМЕНЫ**
— Автомобили и прицепы
— Кузова, кабины, шасси, рамы, двигатели к автомобилям
— Мотоциклы, мотороллеры
— Снегоходы
— Прогулочные суда и другие плавучие средства бытового назначения, лодочные моторы
— Холодильники и морозильники
— Стиральные машины автоматические
— Телевизоры, видеомагнитофоны, видеоплейеры, видеокамеры
— Бытовая вычислительная и множительная техника
— Персональные компьютеры, периферийные устройства к ним
— Тракторы, прицепы к ним, мотоблоки и мотокультиваторы
— Кузова, кабины, шасси, рамы, двигатели к тракторам.

**Уважаемые Клиенты, во избежание недоразумений просим вас внимательно осматривать товар при его получении**, так как претензии к внешнему виду товара и его комплектности вы можете предъявлять **только во время осмотра товара**.

**Претензии к внешнему виду и комплектации изделия после заполнения гарантийного талона не принимаются по истечении 2 недель.**