

Приложение № 1
к Приказу ООО «Тинтоград»
№ 55 от 25 июня 2018 г.

ПОЛИТИКА
ВОЗВРАТА ТОВАРОВ И ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ
клиентам ООО «Тинтоград»



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая политика возврата товаров и денежных средств клиентам ООО «Тинтоград» (далее «Политика») регламентирует порядок и правила взаимодействия клиентов и сотрудников ООО «Тинтоград» в процессе возврата или обмена товаров, а также сроки и порядок возврата денежных средств клиентам ООО «Тинтоград».
- 1.2. Данная Политика обязательна к изучению клиентами ООО «Тинтоград» до момента формирования заказа и его оплаты.
- 1.3. Данная Политика доводится до сведения клиентов ООО «Тинтоград» путем размещения в офисах продаж в доступном для клиентов месте, а также путём публикации на сайте <https://tintograd.ru>
- 1.4. Размещение и оплата заказа в ООО «Тинтоград» подтверждает согласие клиентов, что правила настоящей Политики применимы к покупкам в ООО «Тинтоград» и клиент надлежащим образом ознакомлен с настоящей Политикой.
- 1.5. ООО «Тинтоград» индивидуально рассматривает каждый случай и всегда стараемся принять решение в сторону клиента, учитывая обстоятельства. Финальное решение по исключительным случаям остается за нашей компанией, но не может противоречить действующему законодательству и ущемлять права клиентов.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящих Правилах следующие термины, написанные с заглавной буквы, имеют следующие определения (значения):

Продавец/поставщик — Общество с ограниченной ответственностью «Тинтоград» реализующее товары потребителям/покупателям;

Сотрудник продавца — работник Общества с ограниченной ответственностью «Тинтоград», надлежащим образом уполномоченный действовать от имени Продавца;

Покупатель (Клиент) — гражданин, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, приобретающие товары для использования в предпринимательской деятельности или иных целях, не связанных с личным, семейным, домашним и подобным использованием;

Потребитель (Клиент) — гражданин, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель приобретающие товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных осуществлением предпринимательской деятельности;

Товары — материалы, оборудование, инвентарь и другие товары, реализуемые Продавцом;

Недостаток товара — несоответствие товара 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 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, и других подобных недостатков.

3. ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ АКТЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПОЛИТИКЕ

- 3.1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ
Глава 30. Купля-продажа:
 - §1. Общие положения о купле-продаже
 - §2. Розничная купля-продажа
 - §3. Поставка товаров
 - §4. Поставка товаров для государственных или муниципальных нужд
- 3.2. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.04.2018) «О защите прав потребителей»;
- 3.3. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (ред. От 30.05.2018) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;
- 3.4. Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»;
- 3.5. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 (ред. от 17.09.2016) "Об утверждении перечня технически сложных товаров";
- 3.6. Приказ Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства от 20.05.1998 № 160 (в ред. Приказа МАП РФ от 11.03.99 N 71) «Об утверждении разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»

4. ОБМЕН И ВОЗВРАТ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

- 4.1. Под товаром ненадлежащего качества понимается товар, который неисправен и не может обеспечить исполнение своих функциональных качеств. Отличие элементов дизайна или

- оформления от заявленных в описании не является неисправностью или нефункциональностью товара.
- 4.2. При выборке товара на складе Продавца (самовывоз) внешний вид и комплектность товара проверяются покупателем в момент получения товара, после получения товара претензии к внешним дефектам товара, его количеству, комплектности и товарному виду не принимаются, если иное не предусмотрено договором между покупателем и Продавцом. В остальных случаях внешний вид и комплектность товара проверяются покупателем в течение 10 (десяти) дней с момента получения товара.
 - 4.3. Клиент может обменять товар надлежащего качества, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, на аналогичный товар. Обмен товара производится в течение 14 дней, не считая дня покупки, при условии, что товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется документ, подтверждающий оплату указанного товара. Отсутствие документа, подтверждающего оплату, не лишает Клиента возможности сослаться на свидетельские показания.
 - 4.4. По соглашению с Клиентом обмен товара может быть произведен при поступлении аналогичного товара в продажу. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения, Клиент вправе потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы.
 - 4.5. Если Клиентом было предъявлено требование о возврате денежной суммы, уплаченной за товар, оно удовлетворяется в десятидневный срок с момента предъявления соответствующего требования. В случае отказа Клиента от товара надлежащего качества, стоимость доставки товара и отправки его обратно не возвращается.
 - 4.6. Обмену и возврату не подлежат изделия из перечня товаров, утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации № 55 от 19.01.98.
 - 4.7. Если Клиент получили товар ненадлежащего качества (который неисправен и не может обеспечить исполнение своих функциональных качеств), он вправе вернуть или обменять товар. Если товар является частью комплекта, он может вернуть или весь комплект, или только некачественную часть (и получить назад деньги, пропорционально стоимости этой части).
 - 4.8. Продавец предоставляет Клиентам возможность проверки товара на недостатки в течение 14 дней. Если брак обнаружен Клиентом по истечению 14 дней, Продавец оставляет за собой право за свой счет запросить экспертное заключение о том, что брак возник до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим после этого момента. Если в результате экспертизы установлено, что недостатки товара возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает

Продавец, Клиент будет обязан возместить расходы на проведение экспертизы, а также расходы, связанные с хранением и транспортировкой товара. Заключение экспертизы можно оспорить в судебном порядке.

4.9. Товары, на которые установлен гарантийный срок, - возврат возможен в течение срока гарантии.

5. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ТОВАРА

5.1. Возврат и обмен товара осуществляется только в присутствии надлежащим образом уполномоченного сотрудника Продавца. Клиент заполняет заявление о возврате/обмене товара установленного образца. Денежные средства выдаются только после того как уполномоченный сотрудник поставит подпись и расшифровку подписи заявлению покупателя.

5.2. Заявление о возврате/обмене товара должно содержать следующие данные:

- наименование заявителя;
- контактные данные заявителя;
- данные документа, удостоверяющего личность заявителя;
- номер и дата документа, в соответствии с которым данный товар был отгружен;
- артикул, точное наименование неотгруженного (излишне отгруженного, дефектного, некомплектного) товара;
- заводской номер изделия, номер партии, дата производства, если данная информация присутствует на оборудовании, либо упаковке изделия;
- описание (перечень) заявленных дефектов (при их наличии);
- количество товара, подлежащего возврату/обмену;
- фактическое количество (при недогрузе);
- отсутствующие элементы комплектации (при недокомплекте);
- количество излишков (при излишней отгрузке);
- требования заявителя по урегулированию рекламации (замена, возврат, и т.д.);
- причина возврата;
- приложения: фотографии (обязательны для рекламаций по дефектам, пересортице, бою, излишкам (при невозможности их идентифицировать));
- подпись и печать (при ее наличии) заявителя;

5.3. Рекомендации по проведению фотографирования рекламационного объекта:

- фотография должна иметь достаточное разрешение и качество, чтобы можно было адекватно оценить степень повреждений и возможную причину их появления;

- фотографирование дефекта должно производиться с разных ракурсов, непосредственно в момент обнаружения дефекта для проведения объективного анализа;
 - на фотографиях кроме непосредственно места механического дефекта, либо конструктивного брака должно отображаться изделие в целом, а также место нахождения изделия и тип объекта на котором должен производиться монтаж;
 - фотографии для рекламаций по пересортице в обязательном порядке сопровождаются фотографиями табличек устройства, где просматриваются парт-номера, данные по товару, а также упаковки изделия;
 - фотографии для рекламаций по качеству работы, а также недокомплектации сложно-технического оборудования в обязательном порядке должны сопровождаться фотографиями табличек устройства, где просматриваются парт-номера, данные по товару;
 - фотографии механических дефектов (боя) в обязательном порядке должны сопровождаться фотографиями упаковки;
- 5.4. Для удобства Клиентов заявление о возврате/обмене товара может быть заполнено в электронной форме на сайте <https://tintograd.ru>. Заявление о возврате товара, заполненное в электронной форме на сайте <https://tintograd.ru>, будет автоматически направлено уполномоченному сотруднику Продавца.
- 5.5. После рассмотрения заявления Клиента Продавец сообщает о результате и сроке возврата/обмена товара.

6. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- 6.1. Возврат денежных средств осуществляется на основании заявления Клиента.
- 6.2. Заявление о возврате денежных средств должно содержать следующие данные:
- наименование заявителя;
 - контактные данные заявителя;
 - данные документа, удостоверяющего личность заявителя;
 - номер и дата документа, в соответствии с которым данный товар был оплачен;
 - причина возврата;
 - сумма, подлежащая возврату;
 - подпись и печать (при ее наличии) заявителя;
- 6.3. Сумма, уплаченная за товар, возвращается таким же способом, каким она была внесена.
- 6.4. Для удобства Клиентов заявление о возврате денежных средств может быть заполнено в электронной форме на сайте <https://tintograd.ru>. Заявление о возврате денежных средств, заполненное в электронной

форме на сайте <https://tintograd.ru>, будет автоматически направлено уполномоченному сотруднику Продавца.

- 6.5. После рассмотрения заявления Клиента Продавец сообщает о результате и сроке возврата денежных средств.
- 6.6. Сроки возврата платежа зависят от способа первоначальной оплаты.
- 6.7. Если Клиент ошибочно/повторно осуществил оплату товаров/услуг или оплатил их в большем размере, чем требовалось – излишне уплаченные денежные средства будут возвращены.
- 6.8. Для возврата денежных средств, необходимо предъявить:
документ, подтверждающий оплату;
документ, удостоверяющий личность плательщика;
Без предъявления документа, удостоверяющего личность плательщика, возврат наличных денежных средств не производится.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1. Настоящая Политика вступает в силу с даты её утверждения генеральным директором Общества.
- 7.2. Политика действует до её отмены или до принятия новой Политики.
- 7.3. ООО «Тинтоград», рассматривая заявления Клиентов о возврате товаров и денежных средств, вправе принять решение, противоречащее настоящей политике, но не ухудшающее положение Клиента.