shagovita

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ВОЗВРАТА НЕКАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА

1 ТОВАР, НЕ ВЫДЕРЖАВШИЙ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА НОСКИ

ЭТАП 1 **Прием возврата некачественного товара от потребителя** осуществляется на основании заявления потребителя и кассового чека на его покупку в первичной упаковке*.

2 ЭТАП **Уведомление Поставщика (копия письма на e-mail: liga-detstva@yandex.ru)** о получении некачественного товара. При этом клиент должен предоставить:

- копию (в электронном виде) или фото заявления покупателя;
- фото обуви, подтверждающие наличия дефекта.

3 ЭТАП **Рассмотрение и принятие решения по обращению службой качества предприятия Производителя.**

После рассмотрения обращения службой качества предприятия покупатель уведомляется о принятом решении, т.е. о подтверждении либо неподтверждении факта производственного дефекта.

4 ЭТАП **Подготовка документов для возврата некачественного товара.**

В случае получения подтверждения факта **производственного дефекта** клиент обязан подготовить следующие **документы, необходимые для возврата некачественного товара:**

- Заявление от покупателя с указанием дефекта (*вкладывается в первичную упаковку);*
- Кассовый или товарный чек* на покупку товара (*вкладывается в первичную упаковку)*;
- Акт разбраковки Товара в произвольной форме с обязательным указанием дефекта, а также номера и даты ТН, по которой был получен Товар;
- ТН, выписанная в адрес поставщика с указанием закупочных цен;

5 ЭТАП **Предоставление Поставщику документов,** перечисленных ранее, по электронной почте для согласования и проверки правильности их составления.

6 ЭТАП **Согласование сроков возврата товара.**

При невыполнении вышеуказанных действий и непредоставлении оригиналов вышеуказанных документов товар оприходован НЕ БУДЕТ !!!

Примечания: *Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. (Закон РФ "О защите прав потребителей", гл.II, ст.18, п.5; Закон РБ "О защите прав потребителей», ст. 20, п. 8). При отсутствии кассового чека клиент указывает на заявлении потребителя дату продажи и номер кассового чека.*

Законом также не предусмотрено требование, по которому потребитель обязан предоставить заводскую упаковку, осуществляя возврат товара.

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НОСКИ

Гарантийные сроки носки обуви ТМ Shagovita составляют **30 (тридцать) календарных дней** с учетом сроков сезонности на отдельные виды обуви и исчисляются с момента наступления соответствующего сезона. Срок наступления сезона определяется субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей. Для обуви круглосезонного периода носки (туфли, полуботинки, туфли открытые) гарантийный срок носки исчисляется со дня продажи через розничную торговую сеть.

Гарантии Поставщика не распространяются на естественный износ обуви!

ТРЕБОВАНИЯ К ОБУВИ, БЫВШЕЙ В ЭКСПЛУАТАЦИИ В ТЕЧЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

- **ОБУВЬ ДОЛЖНА БЫТЬ ЧИСТОЙ И СУХОЙ;**
- **ОБУВЬ, БЫВШАЯ В РЕМОНТЕ, К ВОЗВРАТУ НЕ ПРИНИМАЕТСЯ.**

НЕ ПОДЛЕЖИТ ОБМЕНУ И ВОЗВРАТУ ОБУВЬ:

- **имеющая дефекты, образовавшиеся вследствие эксплуатации обуви в условиях, не соответствующих назначению товара**, неправильного ухода за ним, и другие дефекты, возникшие по вине потребителей;
- **с механическими повреждениями** (порезы, сдиры, проколы и др.);
- **с термическими и химическими повреждениями** (ожоги и др.);
- **деформированная в результате неправильной носки**, сушки;
- **отремонтированная покупателем** до предъявления магазину;
- с прочими **дефектами, возникшими по вине покупателя**.

2 ОБНАРУЖЕНИЕ ТОВАРА НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕГО КАЧЕСТВА, ПЕРЕСОРТИЦЫ, НЕПРАВИЛЬНОЙ МАРКИРОВКИ, НЕЗАЯВЛЕННОГО ТОВАРА И Т.П.

ЭТАП 1 При обнаружении дефекта либо прочих несоответствий, клиент должен **уведомить Поставщика** о выявленном несоответствии и предоставить письмо с Претензией в течение 20 дней после осуществления приемки товара (в соответствии с положением о приемке товаров по количеству и качеству утвержденного Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 03.09.2008г№1290, инструкцией РФ по приемке товара по количеству № П-6 и качеству № П-7).

2 ЭТАП **Получение ответа от Производителя** в соответствии с решением службы качества предприятия о подтверждении факта наличия дефекта или об отклонении претензии.

3 ЭТАП В случае получения положительного ответа требуется **подготовка документов, подтверждающих факт наличия дефекта:**

- Акт разбраковки Товара в произвольной форме с обязательным указанием дефекта, а также номера и даты ТН, по которой был получен Товар ;
- ТН с указанием основания возврата Товара (*возврат некачественного товара*), выписанная в адрес поставщика с указанием закупочных цен;

4 ЭТАП **Предоставление вышеуказанных документов** по электронной почте для согласования и проверки правильности составления

5 ЭТАП **Согласование сроков возврата товара.**

ВАЖНО! ***Товар должен предоставляться к возврату в ненарушенной первичной упаковке и с ненарушенной маркировкой!***

При невыполнении вышеуказанных действий и непредоставлении оригиналов вышеуказанных документов товар оприходован НЕ БУДЕТ!!!