**УМОВИ ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРУ**

Повернення товару здійснюється відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів».  
Умови повернення товару поширюються виключно на Покупців – фізичних осіб. Повернення товару Покупцями, які є фізичними особами-підприємцями або юридичними особами, здійснюється лише за попереднім погодженням з Продавцем та здійснюється на його розсуд.

Покупець має право протягом 14 днів, не враховуючи дня покупки,  повернути Товар належної якості Продавцеві, якщо Товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин, не пов’язаних із якістю товару, та отримати відшкодування вартості товару, за вирахуванням вартості пакування відповідно до умов, викладених у Публічній оферті.

**Повернення товару можливе за умови одночасного дотримання таких вимог:**

1. Збережено товарний вигляд та споживчі властивості товару (наявні оригінальні пломби, ярлики, фірмову упаковку);

2. Товар не має слідів використання чи пошкоджень;

3. Товар повернуто протягом 14 днів з моменту доставки;

4. Збережено розрахунковий документ;

5. До товару додано належним чином заповнену Покупцем Заяву на повернення товару і видачу коштів.

**Підстави для відмови у прийнятті товару до повернення.**

Продавець залишає за собою право відмовити у прийнятті товару до повернення у разі:

1. Порушення умов товарного вигляду та споживчих властивостей товару (відсутні оригінальні пломби, ярлики, фірмова упаковка);

2. Пропуску встановленого строку для повернення товару;

3. Відсутності розрахункового документа, що підтверджує покупку;

4. Відмови Покупця у пред’явленні документа, що посвідчує його особу (відповідно до вимог п.8 ПОРЯДКУ , затвердженого Наказом МФУ № 547 від 14.06.2016);

5. Неналежного оформлення Заяви на повернення товару і видачу коштів, зокрема у разі відсутності у ній обов’язкових відомостей;

6. Відмови підписання Акту видачі коштів (у разі необхідності та надання її Продавцем).

У випадку, якщо Покупець заявляє вимогу про повернення, але не надає розрахунковий документ, посилаючись на його втрату, дарування товару тощо, Продавець залишає за собою право на видачу дубліката фіскального чека, зокрема за наявності технічної можливості, проте наголошує, що це є його правом, а не обов’язком.

**Повернення товару при особистій доставці на склад Продавця:**

1. Покупець звертається до каси за місцем придбання товару.

2. Пред’являє касиру товар, фіскальний чек та документ, що посвідчує особу.

3. Продавець проводить огляд товару, після чого приймається рішення щодо повернення товару.

4. Покупець заповнює Заяву на повернення товару і видачу коштів.

5. Продавець перевіряє правильність заповнення Заяви та наявність усіх необхідних відомостей.

6. Покупець передає товар на повернення.

7. Якщо товар оплачено готівкою – кошти повертаються у день повернення товару.

8. Покупець зобов’язаний підписати акт видачі коштів, якщо він пред’являється Продавцем.

9. Якщо товар оплачено банківською платіжною картою – кошти повертаються на ту ж саму карту протягом 7 (семи) календарних днів (відповідно до ч. 3 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів»).

**Повернення товару через службу доставки по Україні:**

1. Покупець погоджує повернення товару за телефоном, зазначеним у розділі «Контакти»: описує причину повернення товару, підтверджує наявність розрахункового документа та збереження належної якості товару.

2. Менеджер підтверджує можливість повернення та готовність отримати товар.

3. Покупець заповнює всі поля «Заяви на повернення товару і видачу коштів» та надсилає її із копією платіжної інструкції й товаром.

4. Покупець повідомляє менеджера про повернення і надсилає фото експрес-накладної служби доставки.

5. Остаточне рішення про повернення товару приймається Продавцем після огляду товару у відділенні служби доставки. Якщо товар відноситься до категорії технічно складних, Продавець залишає за собою право вимагати проведення діагностики товару.

6. У разі підтвердження належної якості товару Продавцем, кошти повертаються протягом 7 (семи) календарних днів:

* Якщо товар оплачено післяплатою через службу доставки: кошти повертаються через обраного перевізника при оформленні повернення: відділення «Нова пошта», з якого здійснювалося повернення товару. Покупцеві буде надіслано повідомлення на вказаний ним номер телефону з номером переказу, за яким можна отримати кошти у відділенні «Нова Пошта».
* Якщо товар оплачено банківською платіжною картою: кошти повертаються на ту саму карту (у заяві необхідно вказати її реквізити).

**ВАЖЛИВО:** вартість доставки повернення товару сплачується ПОКУПЦЕМ. Із суми, що підлягає поверненню Продавець може вирахувати: банківську комісію за переказ коштів (у разі безготівкового розрахунку) та вартість упаковки, яка зазначається у замовленні, у зв’язку з необхідністю повторного пакування товару після повернення (стрейч-плівка, повітряно-бульбашкова плівка, коробка тощо).

**Повернення здійснюється виключно шляхом особистої доставки на склад Продавця або через службу доставки «Нова Пошта»:**

Одержувач:

Номер для повернення:

Адреса/відділення:

**Огляд товару при отриманні.**

Під час отримання товару через службу доставки Покупець зобов’язаний особисто оглянути товар на предмет відповідності замовленню, цілісності упаковки та наявності видимих пошкоджень або дефектів.

Факт отримання товару підтверджує, що він був прийнятий Покупцем у належному стані та без зауважень.

Товар не підлягає поверненню, якщо після прийняття товару через доставку Покупець виявив його неналежну якість без попереднього огляду під час вручення.

*Шаблон «Заява на повернення товару і видачу коштів»*