



Правила оформления заявления на возврат денежных средств

Общие положения

По Закону о защите прав потребителей возврат денежных средств за товар, купленный в магазине, может быть оформлен если:

- товар не пришел в установленный договором срок;
- товар пришел с выявленным браком или в неполной комплектации;
- в течение 14 дней товар надлежащего качества, но не подошедший по цвету/размеру.

В случае, если товар был получен покупателем, денежные средства возвращаются после получения товара продавцом

Срок возврата денежных средств

При оплате наличными в розничном магазине:

- в течении 10 дней после предъявления покупателем требования о возврате.

При оплате банковской картой в розничном магазине:

- в течении 10 банковских дней после предъявления покупателем требования о возврате

Правила заполнения заявления на возврат

1. Заявление на возврат, обмен, рекламацию должно быть написано от лица, указанного в договоре купли продажи как "Покупателя".
2. В заявлении на возврат обязательно необходимо указать:

- номер договора
- ФИО Покупателя
- город, в котором оформляли договор купли - продажи
- дата написания заявления
- способ оплаты товара (наличный, безналичный расчет, оплата на сайте) при оплате безналичным способом - необходимо указать номер карты, с которой была совершена оплата

Как оформить/отправить заявление на возврат

1. На сайте желтыйценник.рф в разделе Возврат и Гарантия есть бланки документов, которые можно скачать, заполнить и отправить на электронную почту 0243@am1000.ru. В теме письма необходимо указать:

- номер договора
- город покупки

2. Оформить заявление можно в любой торговой точке сети Желтый Ценник. Для этого необходимо обратиться к Продавцу-консультанту

Требования к комплекту документов для рассмотрения заявлений на возврат или обмен товара

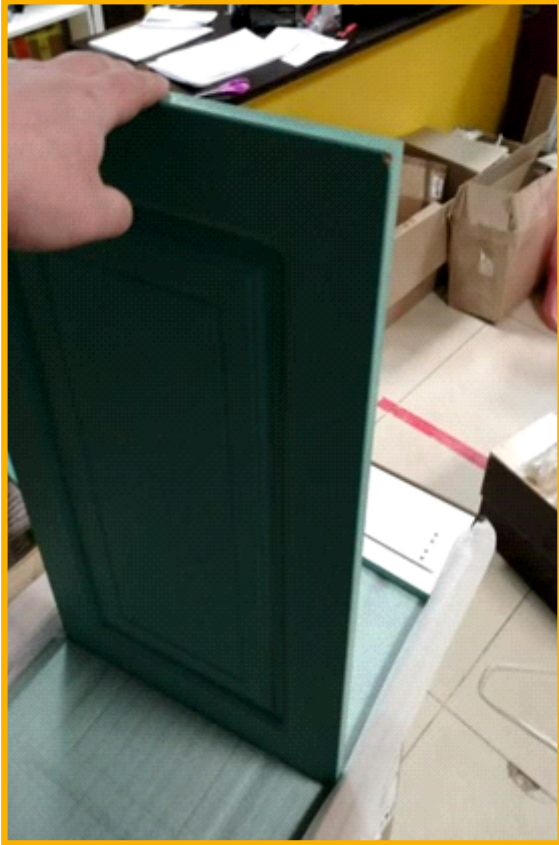
Для того, чтобы оперативно провести возврат денежных средств или обмен товара, необходимо тщательно оформить пакет документов и корректно заполнить заявление. Для оформления возврата/обмена потребуется:

- 1.Скан-копия или фото заявления на возврат или обмен, с подписью Покупателя
- 2.Фотографии, подтверждающие факт брака/повреждения, в случае, если причина возврата или обмена - брак.

Требования к фотографиям

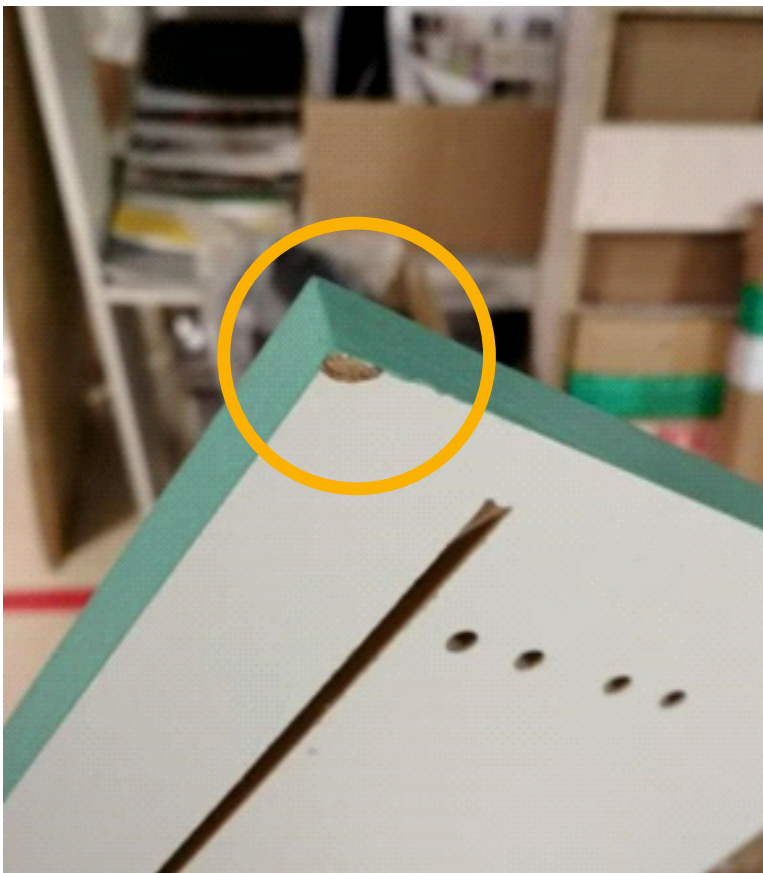
Фотографии должны быть четкими, выполненные при хорошем освещении. Для комплекта документов нужно сделать:

- общее фото товара с браком
- приближенное фото бракованной детали, при необходимости можно сделать несколько фотографий с разного ракурса



Примеры фотографии

Общее фото товара с браком



Приближенное фото бракованной детали

Правила оформления заявления на рекламацию

Если купленный Вами товар оказался ненадлежащего качества, то согласно пункту 1 статьи 18 закона "О защите прав потребителей" Вы имеете право требовать:

- замену на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула)
- замену на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены
- соразмерного уменьшения покупной цены
- устранение Продавцом недостатков

На устранение недостатков Продавцу отводится 45 рабочих дней.

Началом отсчета считается день написания заявления Покупателем.

Требования к комплекту документов для рассмотрения заявления на рекламацию:

1. Скан-копия или фото заявления на рекламацию, в котором обязательно указать:

- номер договора
- город покупки
- вид брака/дефекта товара
- дату покупки и дату написания заявления

2. Фотографии, подтверждающие факт брака/дефекта

Фото читаемой этикетки строго с упаковки бракованного/поврежденного товара

Требования к фотографиям

Фотографии должны быть четкими, выполненные при хорошем освещении. Для комплекта документов нужно сделать:

1. При отсутствии явных повреждений упаковки – должно быть сделано фото бракованной детали в раскрытой упаковке.
2. Если есть сильные, механические повреждения упаковки - сделать фото повреждений, фото бракованных деталей в этом случае можно сделать без упаковки
3. Фото читаемой этикетки строго с упаковки бракованного/поврежденного товара.
4. Если в комплекте пришла деталь не того размера, фото должно быть сделано с рулеткой или линейкой.

На фото должен быть виден дефект в размере.

Пример фото

Фото бракованной детали в раскрытой упаковке



Фото этикетки

