**Возврат и обмен товара Покупателем (Потребителем)**

**Возврат Товара надлежащего качества**

В соответствии со ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» Покупатель вправе отказаться от Товара надлежащего качества в любое время до его передачи, а после передачи Товара в течение 7 (семи) дней со дня его передачи.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также имеется в наличии документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки Товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения Товара у Продавца. Возврат товара осуществляется за счет клиента самостоятельно, либо через менеджера интернет-магазина путем курьерской доставки.

При возврате Товара надлежащего качества, Продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную по договору, за исключением расходов Продавца на доставку от Покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 (десять) дней со дня предъявления Покупателем соответствующего требования.

Покупатель не вправе расторгнуть договор купли-продажи в отношении товаров надлежащего качества, перечень которых утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 г. № 2463.

**Обмен Товара надлежащего качества.**

Потребитель вправе обменять непродовольственный Товар надлежащего качества на аналогичный товар, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного Товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания. Перечень товаров, не подлежащих обмену, утверждается Постановлением Правительством Российской Федерации от 31.12.2020 г. № 2463.

**Возврат/замена Товара ненадлежащего качества.**

Под товаром ненадлежащего качества подразумевается товар, имеющий недостатки производственного характера, товар, не соответствующий обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном законом порядке (в том числе, требованиям безопасности), или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий - обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых Продавец был поставлен в известность Покупателем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже Товара по образцу и (или) по описанию.

При обнаружении недостатков Товара покупатель вправе: потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец проводит экспертизу товара. Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Отличие элементов дизайна, оттенков цветовой гаммы не является недостатком Товара. Цвет и восприятие изображения Товара могут измениться из-за настроек и свойств (в том числе яркости, цветопередачи и разрешения) экранов устройств, которыми пользуется Покупатель. Несоответствие изображения Товара на устройстве Покупателя изображению на Сайте в таком случае не является недостоверным описанием Товара или недостатком Товара. Для уточнения дополнительной информации о Товаре Покупатель может связаться с Продавцом: Email: [kkirova@pnk.ru](mailto:kkirova@pnk.ru), [retail@pnk.ru](mailto:retail@pnk.ru), [senior.sale@pnk.ru](mailto:senior.sale@pnk.ru). Телефон: 8 (812) 380-40-17. Адрес: 198188, РФ, Санкт-Петербург, ул. Броневая, д. 5, стр. 2.

Товары, которые были повреждены в процессе эксплуатации в результате нормального износа, а также в связи с нарушениями правил эксплуатации не являются товарами ненадлежащего качества.

**Порядок возврата/обмена/замены Товара.**

В случае предварительной оплаты Товара на Сайте в безналичном порядке или в случае оплаты Товара курьеру при получении в пункте выдачи заказов, Покупатель возвращает Товар в один из пунктов выдачи заказов, предложенных Продавцом.

В случае оплаты Товара наличными денежными средствами или в безналичном порядке при получении в пункте выдачи заказов, возврат Товара осуществляется в соответствующий пункт выдачи заказов или в один из пунктов выдачи заказов, предложенных Продавцом.

Независимо от способа оплаты и способа получения Товара Покупатель может осуществить возврат/обмен/замену Товара почтовым или курьерским отправлением по адресу Продавца: 198188, РФ, Санкт-Петербург, ул. Броневая, д. 5, стр. 2.

При возврате/обмене/замене Товара Покупателю следует распечатать, заполнить и приложить к возвращаемому Товару надлежащим образом заполненную форму Заявления на возврат/обмен/замену. К возвращаемому Товару необходимо приложить фискальный чек или выписку с банковского счета об оплате Товара.

Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней способом, который был выбран Покупателем для осуществления оплаты (наличными денежными средствами / в безналичном порядке на карту, с которой производилась оплата), за исключением случаев, когда иное предусмотрено действующим законодательством.

Срок возврата денежных средств исчисляется с момента получения Продавцом возвращенного Товара и получения заявления на возврат.

Для возврата/обмена/замены Товара Покупателю необходимо выполнить следующие действия:

- скачать на сайте Интернет-магазина Заявление на возврат или Заявление о замене товара, распечатать и заполнить его;

- приложить к Заявлению на возврат/обмен/замену кассовый или товарный чек заказа (в случае оплаты через платежные системы — распечатку из личного кабинета соответствующей платежной системы с детализацией платежа);

- передать или направить Продавцу упакованный товар в полной комплектации, с бирками, а также в фирменной упаковке (при ее наличии) вместе с заполненным Заявлением на возврат, кассовым или товарным чеком по адресу: 198188, РФ, Санкт-Петербург, ул. Броневая, д. 5, стр. 2.

**Порядок возврата денежных средств.**

В случае обращения в Интернет-магазин с претензией к качеству товара, рассмотрение соответствующего заявления (претензии) и возврат денежных средств за товар, а также соответствующей стоимости его доставки, в случае, если товар действительно имеет недостатки, осуществляется в течение 10 дней с момента поступления товара и заявления.

В случае отказа от товара надлежащего качества, возврат денежных средств осуществляется в течение 10 дней с момента получения Продавца заявления на возврат товара.

Возврат денежных средств за заказ товара в Интернет-магазине осуществляется в следующем порядке:

- если товар был оплачен банковской картой – возврат средств за товары или услуги, оплаченные банковской картой, производится на карту клиента, оплатившего товар. В случае, если на момент возврата товара карта клиента прекратила свое действие (утрачена/ окончился срок действия/ возвращена в банк), возврат может быть произведен на другую карту того же клиента, либо на банковский счет по заявлению клиента.

- если товар был оплачен наличными в одном из бутиков при самовывозе – деньги выплачиваются из кассы бутика на основании письменного заявления покупателя с указанием фамилии, имени, отчества при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорта или документа, его заменяющего).

Возврат денежных средств при отказе от Товара до момента вручения товара, осуществляется за счет Интернет-магазина в течение 10 рабочих дней.

Возврат денежных средств может быть осуществлен по согласованию с покупателем:

- почтовым переводом,

- путем перечисления соответствующей суммы на указанный банковский счет,

- путем перечисления соответствующей суммы на банковскую карту по реквизитам, указанным покупателем.