

## Инструкция для продавцов-консультантов по возврату товара в сети магазинов «Шапландия»

1. Выписка из Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителя», с соответствующими изменениями. Статья 25.

Закон гарантирует потребителю право обменять товар на аналогичный в том случае, если товар не подошел по форме, фасону, расцветке, размеру.

При отсутствии у продавца товара, необходимого для обмена покупатель вправе вернуть приобретенный товар продавцу и получить уплаченные за него деньги.

Такой обмен или возврат может быть проведен **в течение 14 дней, не считая дня покупки.**

Если при возврате не обнаружены деформация или другие признаки ношения, сохранены все этикетки, то произвести возврат товара удастся без проблем.

2. **Если коротко то**, действия продавца:

2.1. Проверить состояние товара, наличие этикеток.

2.2. Убедиться в дате и факте покупки товара в нашем магазине.

- 14 дней, не считая день покупки;

- наличие чека. При отсутствии чека, найти дубликат, сохраненный в истории кассовой ленты магазина. Покупатель должен сообщить дату приобретения или в случае оплаты по терминалу посмотреть дату по истории в телефоне.

2.3. Распечатать заявление. Заявление заполняется покупателем.

2.4. В случае возврата денежных средств по терминалу, объяснить покупателю условия банка по поступлению денежных средств на карту покупателя.

По законодательным требованиям, банки озвучивают срок до 30 дней. На практике в большинстве случаев деньги возвращаются на карту **в течение 1-5 дней**, после выполнения возврата (именно такой срок мы и озвучиваем нашим покупателям).

Составил  
Менеджер Васкина Л.И.



07.06.2023 г.