Гарантийный случай – это каждая техническая неисправность изделия, которая основана на производственном дефекте или дефекте материала, и в течение гарантийного срока ведет непосредственно к поломке соответствующих деталей, для которых после указанных выше условий не исключен гарантийный ремонт. Естественный износ не является предметом гарантии. В любом случае Продавец и/или торговая организация оставляет за собой право определения является ли данный случай гарантийным. При выявлении сервисной службой не гарантийного случая, доставка товара и его обслуживание производится за счёт средств покупателя.

**Памятка покупателю**

Ложный вызов курьера — отказ от привезенного товара не по нашей вине — 30 руб. (п.3 ст.467 Гражданского кодекса РБ).

При получении заказа покупатель проверяет соответствие доставленного товара размещенному заказу.

После приема товара и отметки в гарантийном талоне претензии по внешнему виду и комплектации не принимаются;

Образец заявления на возврат/обмен товара Форма №1, форма №2

Форма № 1. Образец заявления на возврат товара.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  | Директору ООО "ТехноАгро" |
|  |  |  |  |  |  | Ковалеву А.А. |
|  |  |  |  |  |  | *Иванова Ивана Ивановича* |
|  |  |  |  |  |  | Проживающему по адресу: *г. Минск* |
|  |  |  |  |  |  | *Ул. Белорусская д.1 кв.1* |
|  |  |  |  |  |  | паспортные данные: *НВ 000000000* |
|  |  |  |  |  |  | *Выданный Советским РОВД г.Минска*  |
|  |  |  |  |  |  | *От 01.01.2020г* |
|  |  |  |  |  |  | Телефон *+375 (29) 111 11 111* |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Заявление |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Прошу Вас, принять назад товар *Шлем мото HIZER 219 (L) 1 white* |
| *купленный мной 15.03.2020г по чеку № 158565 от 15.03.2020г* |
| *по причине не подошел по размеру* |
| С возвратом денежных средств в размере 100 (сто) бел.рублей 00 копеек |
| *уплаченные за товар.* |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *20.03.2020г подпись И.И Иванов* |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Форма №2. Образец заявления на обмен товара.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  | Директору ООО "ТехноАгро" |
|  |  |  |  |  |  | Ковалеву А.А. |
|  |  |  |  |  |  | *Иванова Ивана Ивановича* |
|  |  |  |  |  |  | Проживающему по адресу: *г.Минск* |
|  |  |  |  |  |  | *Ул. Белоруская д.1 кв.1* |
|  |  |  |  |  |  | паспортные данные: *НВ 000000000* |
|  |  |  |  |  |  | *Выданный Советским РОВД г.Минска*  |
|  |  |  |  |  |  | *От 01.01.2020г* |
|  |  |  |  |  |  | Телефон *+375 (29) 111 11 111* |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Заявление |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Прошу Вас, обменять товар *Шлем мото HIZER 219 (L) 1 white**на товар Шлем мото HIZER 220 (ХL) 1 white* |
| *купленный мной 15.03.2020г по чеку № 158565 от 15.03.2020г* |
| *по причине не подошел по размеру* |
| С моей доплатой в размере 5 (пять) бел.рублей 00 копеек . |
|  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *20.03.2020г подпись И.И Иванов* |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Права** **потребителей при обнаружении недостатков в технически сложных товарах**

**Особенности продажи технически сложных товаров** регулируются главой 6 Правил продажи отдельных видов товаров и осуществления общественного питания, утвержденных [постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 22 июля 2014 г. № 703](http://pravo.by/document/?guid=3871&p0=c21400703).

Информация о технически сложных товарах, доводимая продавцом до сведения потребителей, должна быть полной и достоверной, способствовать правильному выбору товара.

**!!! Обращаем внимание**:

\*технически сложные товары **надлежащего качества обмену и возврату не подлежат**, в этой связи до совершения покупки рекомендуем потребителям внимательно ознакомиться с дизайном, техническими характеристиками и комплектностью планируемого к приобретению товара;

\*согласно пункту 7 Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 года № 778, **не подлежат обмену и возврату следующие технически сложные товары бытового назначения надлежащего качества**

При передаче технически сложных товаров в присутствии покупателя должна быть произведена **проверка качества и комплектности**, наличия установленных изготовителем принадлежностей и документов (инструкция по эксплуатации, технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием наименования продавца, даты и места продажи, а также других реквизитов, предназначенных для заполнения продавцом), которые передаются покупателю одновременно с товаром.

**Гарантийный талон** на технически сложный товар оформляется продавцом в день покупки. В гарантийном талоне, как правило, указываются: наименование товара, торговая марка и модель, дата продажи, наименование продавца (либо штамп наименования продавца) и иные строки, предусмотренные в гарантийном талоне.

**Обращаем внимание**, что при отсутствии в паспорте изделия или гарантийном талоне отметки о дате продажи, а также кассового чека или иного документа, подтверждающего оплату товара в соответствии с законодательством, гарантийный срок на изделие исчисляется не с даты продажи, а с момента изготовления технически сложного товара.

**Потребитель,** которому продан технически сложный **товар ненадлежащего качества**, **вправе**по своему выбору **потребовать**:

* замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;
* соразмерного уменьшения покупной цены товара;
* незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;
* возмещения расходов по устранению недостатков товара;
* расторжения договора розничной купли-продажи и возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Обращаем внимание, что **в отношении технически сложных товаров,** **перечень** которых **утвержден Правительством** Республики Беларусь, **потребитель,** в случае обнаружения в нем недостатка, **вправе предъявить указанные требования в течение 30 дней со дня** передачи товара продавцом потребителю (пункту 7 статьи 20 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З «О защите прав потребителей» (далее – Закон)).

**По истечении указанного 30 дневного срока** **требования потребителя** **о замене** недоброкачественного технически сложного товара товаром надлежащего качества, а также о **расторжении договора** розничной купли-продажи и возврате уплаченной за товар денежной суммы **подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:**

* обнаружения существенного недостатка товара;
* нарушение срока безвозмездного устранения недостатков товара (не должен превышать 14 дней; по письменному соглашению с потребителем данный срок может быть продлен до 30 дней).

***Справочно:***

*Согласно статье* *1 Закона* ***существенный недостаток –*** *это неустранимый недостаток, либо недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов (****в размере тридцати и более процентов от стоимости товара (работы, услуги),******определяемой на момент устранения недостатка****) либо несоразмерных затрат времени (превышающих максимально допустимые затраты времени, установленные техническими нормативными правовыми актами на устранение аналогичного недостатка), или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, либо другие подобные недостатки.*

**Требование о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков** товара **потребитель** **вправе предъявить**:

* продавцу, изготовителю, ремонтной организации;
* поставщику, представителю (в случае экономической несостоятельности (банкротства) продавца (изготовителя), приостановления или прекращения его деятельности, отсутствия у потребителя достоверных сведений о продавце (изготовителе) либо в случае места нахождения (места жительства) изготовителя за пределами Республики Беларусь).

При этом следует иметь ввиду, что при обнаружении недостатка в технически сложном товаре **потребителю необходимо изначально обратиться к продавцу товара.**

***Справочно:***

*Согласно пункту 11 статьи 20 Закона продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости –****провести проверку качества******товара,****которая проводится продавцом или ремонтной организацией. При возникновении между потребителем и продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) спора относительно недостатков товара и причин их возникновения, продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан****провести экспертизу товара****за свой счет в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь.* *О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме.*

*Стоимость экспертизы оплачивается продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем). Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения, транспортировки товара или действий третьих лиц либо непреодолимой силы,* ***потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю, поставщику, представителю) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.***

**Обнаруженные недостатки** в товаре должны быть **устранены**продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем, ремонтной организацией) безвозмездно и **в срок,** не превышающий **14 дней** со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара; **по письменному соглашению** с потребителем этот **срок может быть увеличен,** но не более чем **до тридцати дней**.

Потребитель вправе потребовать во временное пользование аналогичный технически сложный товар **из подменного** **фонда** на период ремонта (замены) товара ненадлежащего качества. **Изготовитель или продавец** (либо поручить ремонтной организации) обязаны удовлетворить**требование потребителя в трехдневный срок**со дня его предъявления**,** а также обеспечить доставку потребителю такого товара за свой счет**. Порядок предоставления таких товаров, а также перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливаются Правительством Республики Беларусь**.

В случае безвозмездного устранения недостатков в технически сложном товаре ремонтной организацией заполняется гарантийный талон. При этом **гарантийный срок на товар продлевается** **на срок, в течение которого товар не использовался.**

**Обращаем внимание, что доставка крупногабаритного или весом более пяти килограммов товара ненадлежащего качества для проведения ремонта, замены, возврата осуществляется силами и за счет продавца (изготовителя, поставщика, ремонтной организации).**

ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ, НА ПЕРИОД УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ИЛИ ЗАМЕНЫ КОТОРЫХ ПОТРЕБИТЕЛЮ БЕЗВОЗМЕЗДНО НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ АНАЛОГИЧНЫЙ ТОВАР **(**в ред. постановлений Совмина от 22.12.2018 N 935,от 10.05.2019 N 287)

1. Автомобили, тракторы, прицепы, мотовелотовары (велосипеды, мопеды, мотовелосипеды, мотоциклы, мотороллеры, снегоходы, квадроциклы и иная подобная мототехника с электрическим или бензиновым приводом), кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами.

2. Кузова, кабины, шасси, рамы, двигатели к автомобилям, тракторам.

3. Прогулочные суда и другие плавучие средства бытового назначения.

4. Мебель.

5. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, электробигуди, электромашинки для стрижки волос, приборы для массажа, электрогрелки, электробинты бытовые, электропледы и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами).

6. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (кухонные машины, печи микроволновые бытовые, мультиварки, электропароварки, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электродуховки и другие товары).

7. Бытовая газовая аппаратура (плиты, водонагреватели).

8. Гражданское оружие и составные части к нему.

9. Игрушки.

10. Электротовары бытовые (посудомоечные и стиральные машины, духовые шкафы).

11. Телевизоры, видеоаппаратура, комбинированная радиоэлектронная аппаратура, обладающая двумя и более функциями.

12. Системы для потребления табака, а также их отдельные части.

**ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ОБМЕНУ И ВОЗВРАТУ** (в ред. постановлений Совмина от 22.12.2018 N 935, от 10.05.2019 N 287, от 15.04.2020 N 232)

1. Текстильные товары (ткани из волокон всех видов, трикотажное и гардинное полотно, мех искусственный), лентоткацкие изделия (ленты, кружево, тесьма, шнуры, бахрома), ковровые изделия, провода, шнуры, кабели, линолеум, багет, пленка, клеенка и иные метражные товары.

2. Паркет, ламинат, пробковый пол, настенная пробка, плитка керамическая и керамогранитная, обои.

 3. Белье нательное, белье для новорожденных и детей ясельного возраста из всех видов тканей, бельевые трикотажные изделия, кроме спортивных, корсетные изделия.

4. Чулочно-носочные изделия.

5. Ювелирные изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни, изделия из жемчуга и янтаря.

6. Бижутерия.

7. Технически сложные товары бытового назначения (электрические бытовые машины и приборы, электрические нагревательные приборы, электроинструменты, электрические контрольно-измерительные приборы, телерадиотовары, электромузыкальные инструменты, фотоаппараты и фотокамеры цифровые, киноаппаратура любительская, телекоммуникационное оборудование бытового назначения, обладающее двумя и более функциями и имеющее сенсорный экран или элементы программного управления, часы, компьютеры персональные, планшеты, ноутбуки, печатающие устройства, мониторы (дисплеи), сканеры, игровые приставки с элементами программного управления, прочие устройства ввода и вывода, копировально-множительные машины, газонокосилки (триммеры) с электрическим или бензиновым приводом, бензопилы, швейные машины, машины и аппараты вязальные, машины раскройные, для шитья меха, обметочные и стачивающе-обметочные, бытовая газовая аппаратура и иные товары с питанием от сети переменного тока), на которые установлены гарантийные сроки и в техническом паспорте (заменяющем его документе) которых имеется отметка о дате продажи.

**8. Автомобили, тракторы, прицепы, мотовелотовары (велосипеды, мопеды, мотовелосипеды, мотоциклы, мотороллеры, снегоходы, квадроциклы и иная подобная мототехника с двигателем внутреннего сгорания или электродвигателем).**

**9. Кузова, кабины, шасси, рамы, двигатели к автомобилям, тракторам.**

10. Прогулочные суда и иные плавучие средства бытового назначения.

**11. Средства малой механизации садово-огородного применения с двигателем внутреннего сгорания или электродвигателем.**

12. Мебельные гарнитуры и наборы, мебель с механизмами трансформации, приводимыми в движение электроприводом.

13. Парфюмерно-косметические товары.

 14. Маникюрные и педикюрные инструменты и наборы.

 15. Игрушки, карнавальные принадлежности (костюмы, маски, полумаски).

16. Товары бытовой химии.

17. Фотопленка, фотобумага, фотохимикаты.

18. Ручки всех видов, автоматические карандаши, стержни, маркеры, фломастеры и иные аналогичные товары.

19. Носители аудио-, видео- и иных видов информации.

20. Печатные издания, в том числе почтовые марки, маркированные конверты и маркированные почтовые карточки.

21. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, бигуди для волос, губки, парики, шиньоны, лезвия для бритья и другие аналогичные товары).

22. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарной гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, линзы для очков, контактные линзы, предметы по уходу за детьми).

23. Лекарственные средства.

24. Ветеринарные средства.

25. Изделия из полимерных материалов, контактирующие с пищевыми продуктами, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортировки пищевых продуктов бытового назначения, в том числе для разового использования).

26. Животные, птицы, рыбы, корма для животных, птиц, рыб.

27. Цветы, растения, семена.

28. Товары секс-шопов специального назначения.

29. Табачные изделия.

30. Элементы питания.