

## ОБМЕН, ВОЗВРАТ, ГАРАНТИЯ

### Условия возврата или обмена товара надлежащего качества

Полученный товар надлежащего качества можно вернуть или обменять в течение 7 календарных дней после его покупки и получения в интернет-магазине Esvet.ru.

Возврат товара осуществляется на тот пункт выдачи, в котором происходило получение данного товара.

Порядок проведения процедуры возврата или обмена:

– Покупатель должен согласовать свое решение о возврате (обмене) товара с менеджером интернет-магазина Esvet.ru по телефону или электронной почте;

– Покупатель должен предоставить товар без следов монтажа или технического использования;

– возвращаемый товар должен быть в оригинальной упаковке без деформаций, следов клейкой ленты или посторонних надписей;

– Покупатель обязан предоставить документы, подтверждающие факт и дату покупки в интернет-магазине Esvet.ru, а также стоимость товара.

– возвращаемая продукция не должна относиться к категории товаров, не подлежащих обмену или возврату (Постановление Правительства РФ №2463 от 31.12.2020г.).

Товары, купленные на условиях уценки, не подлежат возврату или обмену. Данный товар в каталоге сайта Esvet.ru отмечен меткой «Распродажа».

### Возврат и обмен неисправного товара

Неисправные товары подлежат обмену в течение 14 дней с момента продажи или в течение гарантийного срока, если он указан в гарантийном талоне, на упаковке, в паспорте изделия.

### Гарантийное обслуживание товара

Интернет-магазин Esvet.ru осуществляет гарантийное обслуживание купленных в интернет-магазине товаров.

Для проведения гарантийного обслуживания клиенту необходимо написать на почту [webzakaz@esvet.ru](mailto:webzakaz@esvet.ru) и предоставить товар и документы, подтверждающие его покупку.

На весь товар интернет-магазина Esvet.ru распространяются условия фирменных гарантий производителей (импортеров). Товар, предоставленный клиентом, при необходимости отправляется на экспертизу производителю (импортеру).

Фирменная гарантия производителя (импортера) распространяется на подавляющее большинство представленных в каталоге позиций. Сроки и условия фирменной гарантии указаны в гарантийном талоне или в инструкции по эксплуатации товара.

В гарантийном обслуживании может быть отказано в случае:

- наличия следы механического воздействия, несанкционированного вскрытия, влаги, коррозии на товаре;
- отсутствия заводского номера на оборудовании либо при невозможности однозначной идентификации товара по его артикулу, характеристикам;
- несовпадение серийных номеров товара на изделии и в сопроводительных документах, упаковке.

#### Порядок возврата денежных средств

При наличном расчете в пункте выдачи денежные средства возвращаются Покупателю на кассе пункта выдачи в течение 10 дней с момента предъявления законного требования о возврате.

При оплате возвращаемого товара банковской картой в пункте выдачи денежные средства возвращаются моментально при требовании Покупателя.

При использовании электронных платежных систем (онлайн-платежи через Интернет) денежные средства возвращаются в срок до 10 дней на реквизиты, с которых была совершена оплата.

#### Заключительные положения

Замена или возврат товара осуществляется в оговоренные сроки, если отсутствуют сомнения в качестве товара, его комплектности и возможности его дальнейшей продажи либо предъявления претензий производителю. В противном случае назначается дополнительная экспертиза длительностью до 20 дней.

Все неуказанные правила и сроки возврата, обмена, товара, возврата денежных средств, проверки качества регулируются, но не ограничиваются данным Положением.

Все спорные моменты решаются в претензионном порядке на основании ФЗ №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» с последующими изменениями и дополнениями, а также на основании иных действующих нормативно-правовых актах законодательства Российской Федерации.

Телефон для согласования: +7-962-478-20-69, электронная почта [webzakaz@esvet.ru](mailto:webzakaz@esvet.ru)