

ТАУАРДЫ ҚАЙТАРУ ЖӘНЕ АЙЫРБАСТАУ САЯСАТЫ

(интернет-дүкен үшін)

1. Жалпы ережелер

1.1. Осы Тауарды қайтару және айырбастау саясаты интернет-сайт арқылы қашықтықтан тәсілмен сатып алынған тауарларды қайтару немесе айырбастау кезінде сатып алушы мен сатушы арасындағы қатынастарды реттейді.

1.2. Осы саясат Қазақстан Республикасының заңнамасына, соның ішінде Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңына сәйкес әзірленген.

1.3. Сатушы және тұтынушылардың шағымдарын қабылдауға уәкілетті ұйым:

«Филуэт Қазақстан» ЖШС

050000 Қазақстан Республикасы

Алматы қаласы, Жамбыл көшесі, 100 үй

тел.: +7 (727) 344 34 60

1.4. Сатып алушы сайтта тапсырыс рәсімдеу арқылы осы Саясаттың талаптарымен келісетінін растайды.

2. Сатып алушының тауарды қайтару құқығы

2.1. Сатып алушы тауарды алған күннен бастап **14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде** тиісті сападағы тауардан бас тартуға құқылы.

2.2. Тиісті сападағы тауарды қайтару келесі шарттар сақталған жағдайда жүзеге асырылады:

- тауардың сыртқы түрі сақталған;
- тауардың тұтынушылық қасиеттері сақталған;
- тауардың түпнұсқа қаптамасы сақталған;
- сатып алуды растайтын құжат бар.

2.3. Егер тауар жеке-дара қасиеттерге ие болса және оны тек осы сатып алушы ғана пайдалана алатын болса, сатып алушы мұндай тауардан бас тартуға құқылы емес.

3. Тиісті емес сападағы тауарды қайтару

3.1. Тиісті емес сападағы тауар деп өндірістік ақауы бар немесе қалыпты пайдалануға кедергі келтіретін кемшіліктері бар тауар танылады.

3.2. Тауардың кемшіліктері анықталған жағдайда сатып алушы өз таңдауы бойынша төмендегілердің бірін талап етуге құқылы:

- тауарды ұқсас тауарға айырбастау;
- тауарды басқа тауарға айырбастау және бағасын қайта есептеу;
- сатып алу бағасын тиісінше азайту;
- тауардың кемшіліктерін тегін жою;
- кемшіліктерді жоюға жұмсалған шығындарды өтеу;
- тауар үшін төленген ақшаны қайтару.

3.3. Аталған талаптар келесі мерзімдерде қойылуы мүмкін:

- егер кепілдік мерзімі белгіленсе — кепілдік мерзімі ішінде;
- егер кепілдік мерзімі белгіленбесе — тауар сатып алушыға берілген күннен бастап **ақылға қонымды мерзім ішінде, бірақ екі жылдан аспайтын мерзімде**.

4. Тауарды қайтару тәртібі

4.1. Тауарды қайтару үшін сатып алушы қайтару туралы өтініш беруі тиіс.

4.2. Өтініште келесі мәліметтер көрсетілуі тиіс:

- сатып алушының аты-жөні;
- тапсырыс нөмірі;

- тауардың атауы;
- қайтару себебі;
- қайтарылатын тауар саны;
- қайтарылатын ақша сомасы.

4.3. Сатушы сатып алуды растайтын қосымша мәліметтерді немесе құжаттарды сұратуға құқылы.

4.4. Тауар сатушы көрсеткен мекенжайға қайтарылуы тиіс.

5. Ақша қаражатын қайтару

5.1. Ақша қаражатын қайтару төлем жасалған тәсілмен жүзеге асырылады, егер тараптар өзгеше келісім жасамаған болса.

5.2. Ақша қаражаты тауар сатушыға қайтарылып, қайтару шарттары расталғаннан кейін **10 (он) жұмыс күні ішінде** қайтарылады.

5.3. Тиісті сападағы тауарды қайтарған жағдайда сатушы тауарды қайтаруға байланысты жеткізу шығындарын ұстап қалуға құқылы.

6. Тауарға сараптама жүргізу

6.1. Тауардың кемшіліктерінің пайда болу себептері туралы дау туындаған жағдайда сатушы тәуелсіз сараптама жүргізуге құқылы.

6.2. Сатып алушы сараптама жүргізу кезінде қатысуға құқылы.

6.3. Егер сараптама нәтижесінде тауардағы кемшіліктер сатып алушының кінәсінен пайда болғаны анықталса, сатып алушы сараптама жүргізуге, тауарды сақтау мен тасымалдауға байланысты шығындарды өтеуге міндетті.

7. Дауларды шешу тәртібі

7.1. Тауарды қайтару мәселелері бойынша барлық өтініштер мен шағымдар сатушыға сайтта көрсетілген байланыс деректері арқылы жіберіледі.

7.2. Сатып алушы мен сатушы арасындағы даулар келіссөздер арқылы шешіледі.

7.3. Дауды сотқа дейінгі тәртіпте шешу мүмкін болмаған жағдайда, дау Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қаралады.

8. Қорытынды ережелер

8.1. Осы Саясат интернет-сайт арқылы тауарларды сату шарттарының ажырамас бөлігі болып табылады.

8.2. Сатушы осы Саясатқа алдын ала хабарламай өзгерістер енгізуге құқылы.

8.3. Саясаттың өзекті нұсқасы интернет-сайтта жарияланады.

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА И ОБМЕНА ТОВАРОВ

(для интернет-магазина)

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика возврата и обмена товаров регулирует отношения между покупателем и продавцом при возврате или обмене товаров, приобретённых дистанционным способом через интернет-сайт.

1.2. Политика разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан, включая Закон Республики Казахстан «О защите прав потребителей».

1.3. Продавцом и организацией, уполномоченной принимать претензии потребителей, является:

ТОО «Филуэт Казахстан»

050000 Республика Казахстан

г. Алматы, ул. Жамбыла, дом 100

тел.: +7 (727) 344 34 60

1.4. Покупатель соглашается с условиями настоящей Политики при оформлении заказа на сайте.

2. Право покупателя на возврат товара

2.1. Покупатель имеет право отказаться от товара надлежащего качества в течение **14 календарных дней** с момента его получения.

2.2. Возврат товара надлежащего качества возможен при соблюдении следующих условий:

- сохранен товарный вид товара;
- сохранены потребительские свойства товара;
- сохранена оригинальная упаковка;
- имеется документ, подтверждающий покупку.

2.3. Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определённые свойства, если указанный товар может быть использован исключительно данным покупателем.

3. Возврат товара ненадлежащего качества

3.1. Под товаром ненадлежащего качества понимается товар, имеющий дефекты, производственный брак или недостатки, препятствующие его нормальному использованию.

3.2. В случае обнаружения недостатков товара покупатель вправе по своему выбору требовать:

- замену товара на аналогичный товар;
- замену товара на другой товар с перерасчетом стоимости;
- соразмерное уменьшение покупной цены;
- безвозмездное устранение недостатков товара;
- возмещение расходов на устранение недостатков;
- возврат уплаченной за товар денежной суммы.

3.3. Указанные требования могут быть предъявлены:

- в течение гарантийного срока, если он установлен;
- если гарантийный срок не установлен — в течение разумного срока, но не более **2 лет** со дня передачи товара покупателю.

4. Порядок возврата товара

4.1. Для возврата товара покупатель должен направить заявление о возврате.

4.2. В заявлении указываются:

- ФИО покупателя
- номер заказа
- наименование товара

- причина возврата
- количество возвращаемого товара
- сумма возврата

4.3. Продавец вправе запросить дополнительные сведения или документы, подтверждающие покупку.

4.4. Товар должен быть возвращён по адресу, указанному продавцом.

5. Возврат денежных средств

5.1. Возврат денежных средств осуществляется способом, которым была произведена оплата, если иное не согласовано сторонами.

5.2. Возврат денежных средств осуществляется **в течение 10 рабочих дней** после получения товара продавцом и подтверждения условий возврата.

5.3. При возврате товара надлежащего качества продавец вправе удержать расходы на доставку возвращаемого товара.

6. Экспертиза товара

6.1. В случае возникновения спора о причинах возникновения недостатков товара продавец вправе провести независимую экспертизу.

6.2. Покупатель имеет право присутствовать при проведении экспертизы.

6.3. Если по результатам экспертизы установлено, что недостатки товара возникли по вине покупателя, покупатель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, хранение и транспортировку товара.

7. Разрешение споров

7.1. Все претензии и обращения по вопросам возврата товаров принимаются продавцом по контактными данным, указанным на сайте.

7.2. Споры между покупателем и продавцом решаются путем переговоров.

7.3. В случае невозможности урегулирования спора в досудебном порядке спор подлежит рассмотрению в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящая Политика является неотъемлемой частью условий продажи товаров через интернет-сайт.

8.2. Продавец вправе вносить изменения в настоящую Политику без предварительного уведомления.

8.3. Актуальная версия Политики публикуется на интернет-сайте.