

## **Основные условия возврата товара ненадлежащего качества.**

Под товаром ненадлежащего качества подразумевается товар, который неисправен и не может обеспечить исполнение своих функциональных качеств. Полученный товар должен соответствовать описанию на сайте. Отличие элементов дизайна или оформления от заявленных в описании на сайте не являются неисправностью или не функциональностью товара.

Внешний вид и комплектность товара, а также комплектность всего заказа должны быть проверены покупателем в момент доставки или получения товара (кроме доставки почтой или транспортной компанией). При получении или доставке товара, покупатель ставит свою подпись в товарной накладной или товарном чеке о приемке и соглашается с условием, что услуга по доставке товара оказана и претензий к количеству и внешнему виду товара не имеет. После получения товара, претензии к внешним дефектам товара, его количеству, комплектности и товарному виду не принимаются.

При этом в отношении технически сложных (видеокамеры, видеозаписывающие устройства (видеорегастраторы), мониторы или телевизоры, объективы, пульта управления, видеодомофоны, видеоглазки, контроллеры, радиоэлектронные и приемо-передающие устройства, устройства с GPS, умные часы и браслеты, зарядные устройства и блоки питания и т.д.) и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

В связи с особенностями дистанционного способа продажи, замена товара может быть выполнена только посредством возврата товара ненадлежащего качества и оформления нового заказа на аналогичный товар.

При передаче технически сложных бытовых товаров покупателю одновременно передаются установленные изготовителем товара комплект принадлежностей и документы, гарантийный талон с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы, если таковые имеются.

Гарантийные талоны включены в комплектацию почти всех товаров, относящихся к группе технически сложных бытовых товаров. На некоторые типы товаров изготовителями не предоставляются гарантийные талоны. В таких случаях, сервисное обслуживание ведется по серийным номерам продукта. В сервисном центре достаточно предъявить сам продукт и любой документ, подтверждающий факт покупки данного продукта.

Покупатель вправе предъявить предусмотренные законом "О защите прав потребителей" требования к продавцу в отношении недостатков товара, только если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. Гарантийный срок товара, а также срок его службы указывается в гарантийном талоне, гарантийном соглашении или ином документе по усмотрению изготовителя и исчисляется с момента передачи товара покупателю. Если установленный на товар гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, покупатель вправе предъявить продавцу требования в отношении недостатков товара, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара покупателю

вследствие нарушения покупателем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Согласно законодательству, продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у покупателя и в случае необходимости провести проверку качества товара.

Покупатель вправе участвовать в проверке качества товара. При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, покупатель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. Покупатель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Сервисный центр проводит диагностику выявленных недостатков, определяет характер дефекта - заводской брак или результат неправильной эксплуатации покупателем. После проведения проверки, может быть проведен гарантийный ремонт товара с недостатками, возникшими по вине изготовителя. Если проведение ремонта невозможно, то при предъявлении экспертного заключения в установленные законом сроки мы осуществим замену товара с заводским дефектом на товар надлежащего качества, или вернем денежные средства в течение 10 дней со дня предъявления такого требования.

Для получения дополнительной информации, а также для рассмотрения претензий к качеству товара в индивидуальном порядке, просим Вас направить письменное обращение в службу поддержки клиентов по адресу [support@proline-rus.ru](mailto:support@proline-rus.ru). Просим Вас подробно изложить возникшую проблему с товаром. Ваша претензия будет рассмотрена в течение 5 рабочих дней с момента получения. Мы постараемся найти оптимальное для Вас решение.