

1. Обмен или возврат товаров надлежащего качества

1.1. Согласно ст.26.1 п.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» при дистанционной торговле (через Интернет) потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение 7 дней, не считая дня его покупки, в том случае, если товар не был в употреблении, сохранены упаковка, товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара (накладная, кассовый чек, гарантийный талон, при его наличии при продаже). Возможность возврата товаров, попадающих под определение технически сложных (ТСТ) рассматривается в индивидуальном порядке после выполнения экспертизы. При необходимости вы можете скачать [заявление для обмена \(возврата\) товара надлежащего качества](#).

1.2. В случае Вашего отказа от покупки в момент фактического получения заказа, Вам необходимо будет оплатить стоимость доставки (на основании п.3 ст. 497 ГК РФ).

1.3 Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

1.4 При отказе потребителя от товара в течении 7 дней после приобретения продавец должен вернуть денежную сумму, уплаченную потребителем, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования. Если при рассмотрении Вашего требования по обмену (возврату) товара будет установлено, что товар был в эксплуатации, имеет дефекты (трещины, царапины, сколы, механические повреждения), находится в неполной комплектации и/или не в заводской упаковке, то обмен(возврат) будет невозможен.

Если заказ был укомплектован подарком, он должен быть возвращен вместе с товаром, при этом подарок тоже не должен иметь повреждение, следов эксплуатации, должен быть сохранен его товарный вид, потребительские свойства, а также фабричная упаковка, пломбы и ярлыки.

1.5. Люминисцентные, галогенные лампы и лампы накаливания обмену и возврату не подлежат, так как являются расходным материалом. Корм, наполнители фильтров, кондиционеры для воды, различные препараты для лечения рыб и изменения качества воды, соль, тесты, шланги любого назначения и аналогичные товары также являются расходными материалами и также не подлежат обмену.

1.6. Живые товары обмену и возврату не подлежат (Постановление Правительства РФ от 19.01.95 N55). Подробнее о приобретении рыб и растений см. [здесь](#).

1.7 На электротехнические товары (помпы, фильтры, компрессоры, водоохладители и т.п.) установлен гарантийный срок - 12 месяцев с даты продажи товара, если иной гарантийный срок не установлен производителем.

2. Обмен или возврат товара ненадлежащего качества

2.1. Обмен или возврат товара ненадлежащего качества производится на основаниях, предусмотренных ст. 18-24 Закона РФ «О защите прав потребителей». В случае спора о причинах возникновения недостатков товара, продавец вправе произвести экспертизу товара за свой счет. Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли по вине потребителя, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

2.2. Решение по возврату (обмену) технически сложных товаров ненадлежащего качества (LED светильники, контроллеры, помпы, компрессоры, электронные измерительные приборы и т.д.) принимается в течении 10 рабочих дней. При сдаче товара на экспертизу покупателю выдается акт приемки товара.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем существенных недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата

уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены **в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.**

Для осуществления возврата/обмена товаров ненадлежащего качества необходимо:

1. сообщить о выявленном браке (дефекте и т.п.) по телефону интернет-магазина, либо на электронный адрес, при этом потребуется указать номер заказа. Оператор уточнит эту возможность в соответствии с перечнем товаров, подлежащих возврату.
2. заполнить стандартное заявление о возврате (либо обмене) товара ненадлежащего качества (заводской брак).

Кроме этого потребуется

- кассовый чек
- накладная, подтверждающая факт и дату покупки (оригинал либо копия)
- копия вашего гражданского паспорта

3. Оператор сообщает вам дополнительную информацию для осуществления возврата

4. если для осуществления возврата требуется экспертиза, она проводится в установленный законодательством срок и по ее результатам решается вопрос с обменом. В случае признания экспертизой заводского брака товара - мы возвращаем Вам деньги, либо производим обмен товара. Повторная доставка (возврат денег) в этом случае производится за счет магазина.